

COMUNE DI SPINEA

Città Metropolitana di Venezia

Carta Dei Servizi Cimiteriali Comune di Spinea

Conforme al Regolamento UE n. 679/2016

Componente del Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 193 del 20.12.2018

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

Il presente documento è stato approvato dal Comune di Spinea con Deliberazione della Giunta Comunale n. del previo invio alle seguenti Associazioni dei Consumatori

- **Adiconsum**
- **Adoc**
- **Federconsumatori**
- **Lega Consumatori della provincia di Venezia**
- **Unione Nazionale consumatori**

SEZIONE I	4
1. Premessa	4
2. Campo di applicazione e validità della Carta	4
3. Presentazione dell'Azienda	4
4. Principi Fondamentali	5
4.1 Eguaglianza ed imparzialità	5
4.2 Qualità del servizio e sicurezza	5
4.3 Continuità	5
4.4 Partecipazione e trasparenza	5
4.5 Cortesia	6
4.6 Privacy e trattamento dei dati personali	6
4.7 Efficacia ed efficienza	6
4.8 Informazione agli utenti	6
4.9 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità	6
5. Principali Riferimenti Normativi	6
SEZIONE II	8
6. Presentazione del servizio	8
6.1 Caratteristiche Territoriali	8
6.2 Elenco dei Plessi Cimiteriali	8
SEZIONE III	9
7. Descrizione dei servizi - impegni e standard di qualità	9
7.1 Apertura e chiusura dei cimiteri	9
7.2 Custodia E Sorveglianza Dei Cimiteri	9
7.3 Disciplina All'ingresso	10
7.4 Servizi Disponibili	10
7.5 Obblighi e Divieti	10
7.6 Operazioni Cimiteriali Relative Alla Gestione Del Ciclo Della Salma	11
7.6.1 Inumazione	12
7.6.2 Tumulazione	12
7.6.3 Cremazione	13
7.6.4 Esumazione	13
7.6.5 Estumulazione	14
7.6.6 Traslazione	15
7.7 Tenuta dei registri delle operazioni cimiteriali e atti a disposizione del pubblico	15
7.8 Pulizia e mantenimento dei cimiteri	16
7.9 Manutenzione ordinaria delle aree verdi	16
7.10 Manutenzione ordinaria dei beni immobili presenti nei cimiteri	16
7.11 Sala commiato e sale di rito civile	16
7.12 Gestione del servizio di illuminazione votiva	16
7.13 Funerali di povertà	17
7.14 Tariffe cimiteriali e concessioni	17
7.15 Oggetti da recuperare	18
SEZIONE IV	18
8. Rapporti con i cittadini	18

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

8.1	<i>Richieste e partecipazione dell'utente</i>	18
8.2	<i>Reclami, segnalazioni e suggerimenti</i>	18
8.3	<i>Sportello di legalità</i>	19
8.4	<i>Indagini sulla soddisfazione dell'utente e schede di rendicontazione del servizio</i>	19
9.	INFORMAZIONI UTILI	20
9.1	<i>Recapiti e orari</i>	20
9.1.1	Sportelli Veritas	20
9.1.2	Comune di Spinea	20
9.1.3	Associazioni dei consumatori	21

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

SERVIZI CIMITERIALI - CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I

1. Premessa

Il Comune di Spinea e il gestore affidatario dei servizi cimiteriali, VERITAS S.p.A. (d'ora innanzi Veritas), al fine di soddisfare le aspettative dei cittadini – utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta della Qualità dei Servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino - utente. In essa sono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta della Qualità dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino – utente.

La Carta è un documento che integra il contratto generale di servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Spinea e Veritas e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto Veritas provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei servizi cimiteriali; si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

L'Amministrazione ed i gestori del servizio si impegnano a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

2. Campo di applicazione e validità della Carta

La presente Carta dei Servizi si applica alle operazioni cimiteriali relative alla gestione del ciclo della salma, compreso il processo di cremazione, pulizia e mantenimento dei plessi cimiteriali, per quanto di competenza di Veritas, e ai servizi di illuminazione votiva.

La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti periodici non superiori a cinque anni a partire dalla data di approvazione, salvo cambiamenti o modifiche del quadro normativo di riferimento e/o variazioni di rilievo nell'erogazione dei servizi. Le revisioni apportate alla carta, concordate tra gestore ed Autorità competente, sentite le Associazioni dei consumatori e di categoria, sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini, utilizzando i canali informativi citati di seguito.

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio, evidenziati nella Carta, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

3. Presentazione dell'Azienda

VERITAS S.p.A., - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi - è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto) e VESTA (Venezia). A novembre del 2017 si è avuta l'incorporazione per fusione di ASI (San Donà di Piave) in VERITAS.

La società è a partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni, ha sede legale a Venezia, S. Croce 489 e conta più di 2.000 dipendenti, fornisce servizi ambientali a 28 comuni e servizi idrici a 36 Comuni, per un totale di quasi 800.000 abitanti. Il territorio servito copre circa il 75% (servendo oltre il 90% dei residenti) della provincia di Venezia e parte di quella di Treviso. Agli abitanti del territorio vanno aggiunti gli oltre 30 milioni di turisti che ogni anno visitano Venezia, il litorale e le zone limitrofe. È la prima multi-utility del Veneto per abitanti serviti nei settori dell'igiene urbana e del servizio idrico integrato e, per fatturato complessivo, una delle prime a livello nazionale, relativamente agli stessi settori. VERITAS si occupa di servizi di igiene urbana, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, bonifica di siti contaminati e gestione dei mercati all'ingrosso.

Negli ultimi anni sono entrate nel gruppo VERITAS anche le società ASVO ed ALISEA che erogano i servizi ambientali ai comuni del Veneto Orientale e dell'area di Jesolo.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

L'adesione da parte di VERITAS alla "Carta dei Servizi" costituisce il naturale sviluppo delle certificazioni secondo gli standard ISO 9001 (sistemi di gestione della qualità) e ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale) per garantire così all'utente la maggior rispondenza possibile tra il servizio prestato e le condizioni contrattuali nel pieno rispetto dell'ambiente.

VERITAS, come azienda a totale capitale pubblico, ha alla base del suo operato l'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela delle aspettative dei propri azionisti, degli utenti e del lavoro dei propri dipendenti. In questa ottica, in linea con le proprie politiche aziendali, VERITAS ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 del quale la presente Carta dei Servizi è parte integrante. VERITAS si è anche dotata di un codice etico di comportamento e, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, ha istituito lo **Sportello di legalità**, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di Veritas o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Con delibera di Consiglio n. 16 del 29/02/2016 il Comune di Spinea ha affidato a VERITAS la gestione dei servizi cimiteriali comprensivi del servizio di illuminazione votiva. I servizi ricompresi sono: la gestione integrata dei plessi cimiteriali (apertura/chiusura, custodia, pulizia, manutenzione ordinaria); la prestazione delle operazioni cimiteriali a domanda individuale (Inumazione, Reinumazione, Esumazione, Tumulazione, Estumulazione, Cremazione e gestione relativi impianti, Raccolta resti mortali, ossa, recupero oggetti, disponibilità materiali, Traslazione, Tenuta dei registri delle operazioni cimiteriali); la gestione del servizio illuminazione votiva.

4. Principi Fondamentali

La gestione dei servizi cimiteriali si conforma ai principi di qualità del servizio, precauzione, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti. La gestione dei servizi cimiteriali è inoltre svolta da Veritas nel rispetto dei seguenti principi:

4.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Veritas garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Particolare attenzione viene data ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli utenti appartenenti a fasce sociali deboli. Veritas si impegna inoltre ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

4.2 Qualità del servizio e sicurezza

Veritas si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino e dei propri dipendenti.

4.3 Continuità

Veritas si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Veritas (impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi, ordinanze comunali o regionali).

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche d'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

4.4 Partecipazione e trasparenza

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardino, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 (aggiornata

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 - “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”) e del DPR 184/06 e dall'apposito regolamento aziendale.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Veritas si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai clienti e dalle associazioni di categoria saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

4.5 Cortesia

Veritas si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. Tutti i dipendenti degli sportelli, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il numero di matricola e la fotografia.

Veritas garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la funzionalità delle quali viene controllata periodicamente.

4.6 Privacy e trattamento dei dati personali¹

Veritas si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni dei principi normati dall'art. 5 del regolamento Ue 2016/679 e dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso regolamento, garantendo, ai sensi dell'art. 32 del regolamento UE 2016/679, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale.

4.7 Efficacia ed efficienza

Veritas si impegna a proporre continui miglioramenti del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del proprio personale.

4.8 Informazione agli utenti

VERITAS assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet. L'azienda assicura un'informazione tempestiva circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

4.9 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

Nell'espletamento delle proprie attività Veritas ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente volto a migliorare il proprio servizio e garantire la soddisfazione dell'utente. L'Azienda si impegna anche a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso. Le ditte che svolgono attività per conto di Veritas hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa. Inoltre Veritas fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito.

5. Principali Riferimenti Normativi

I principali riferimenti normativi della Carta della Qualità dei Servizi sono:

¹ Riferimenti normativi, D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 “Codice in materia dei dati personali”.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- **Legge 273/1995** – “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A”.
- **D.Lgs. del 30/07/1999 n. 286** – “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”.
- **Legge 07/06/2000 n. 150** – “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- **Legge 24/12/2007 n. 244** (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- **Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 - Art. 8:** Contenuto delle carte di servizio.
- **D. Lgs del 14 marzo 2013, n. 33 (Art. 32 co. 1)** “Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

SEZIONE II

6. Presentazione del servizio

Veritas si occupa, per conto del Comune di Spinea, dell'erogazione dei servizi cimiteriali (sepulture, cremazioni, esumazioni ed estumulazioni), del servizio di illuminazione votiva, della manutenzione del verde dei plessi cimiteriali che si trovano sul territorio comunale.

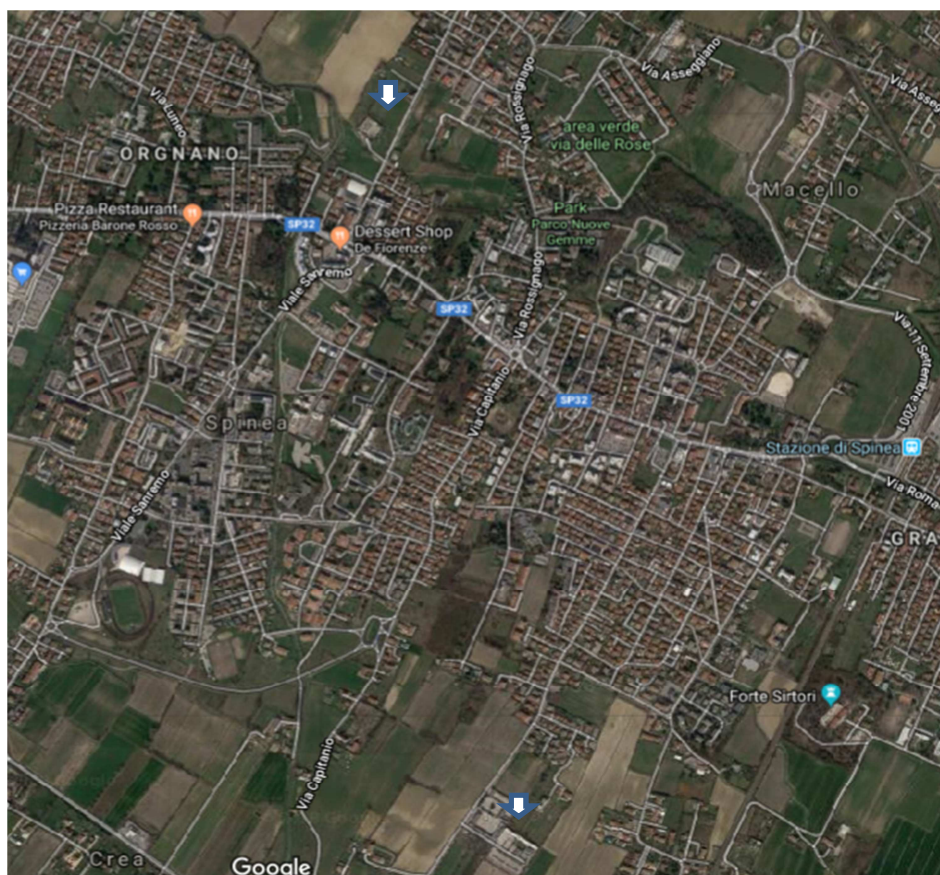
Il servizio cimiteriale è un pubblico servizio che ha carattere di regolarità, continuità, completezza, discrezionalità, decoro, cortesia e disponibilità oltre che di trasparenza, partecipazione, efficienza ed imparzialità.

6.1 Caratteristiche Territoriali

Il territorio del Comune di Spinea copre circa 15 km² e, al 31.12.2017, contava 27.909 residenti.

I cimiteri presenti sul territorio comunale sono due: uno in via Matteotti ed uno in via Gioberti. Nel cimitero di via Matteotti è situato anche l'impianto di cremazione.

La collocazione dei cimiteri è illustrata nella cartina sotto riportata.



6.2 Elenco dei Plessi Cimiteriali

Nella tabella sono riportati i plessi cimiteriali con indirizzi ed orari di apertura e chiusura.

Località		Orario Estivo (dal 01.10 al 31.03)	Orario invernale (dal 01.04 al 30.09)
1	Via G. Matteotti, 115	7.45-18.30	7.45-17.00
2	Via V. Gioberti, 3	7.45-18.30	7.45-17.00

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

SEZIONE III

7. Descrizione dei servizi - impegni e standard di qualità

Lo svolgimento di tutte le attività cimiteriali è disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria e dei Servizi Cimiteriali del Comune di Spinea, delibera del Consiglio Comunale n.

Nella presente Carta sono riportati gli standard di servizio previsti contrattualmente che Veritas deve rispettare.

Gli standard di qualità si differenziano a seconda che siano di tipo specifico o generale ovvero che riguardino, rispettivamente, servizi a richiesta (quali sepolture, esumazioni, ...) o servizi di carattere generale (frequenza pulizie, mantenimento del verde, ...).

Nel caso di operazioni a titolo oneroso, il mancato rispetto degli standard di tipo specifico dà diritto ad un indennizzo che verrà corrisposto a chi ne ha diritto.

Oltre a standard specifici vengono indicati anche degli standard generali per i servizi svolti non a titolo oneroso o che sono a domanda collettiva come per esempio la manutenzione del verde. Lo sfioramento degli standard di tipo generale non dà luogo ad alcun indennizzo.

Per giorni lavorativi si intendono i giorni non festivi della settimana dal lunedì al sabato compreso.

Tutti i servizi cimiteriali sono da ritenersi servizi onerosi a domanda individuale.

I servizi a titolo oneroso sono:

- ☐ le operazioni cimiteriali quali: l'inumazione, la tumulazione, la reinumazione (nonché l'uso della relativa fossa per il periodo di reinumazione), la cremazione dei residenti, le operazioni di esumazione ed estumulazione (sia ordinarie e sia straordinarie), il deposito di salme o ceneri, la dispersione o la conservazione delle ceneri, la tumulazione dei resti mortali e delle ceneri in nicchia o nelle tombe di famiglia,
- ☐ il deposito delle salme dei resti e delle ceneri oltre il decimo giorno;
- ☐ l'illuminazione votiva.

Le tariffe delle operazioni cimiteriali e delle concessioni sono stabilite dalla Giunta Comunale e possono essere aggiornate ogni anno; fanno eccezione i servizi di cremazione ed altri servizi cimiteriali resi da Veritas in regime d'imprenditorialità.

Il listino delle tariffe è disponibile presso gli sportelli di Veritas, sul sito web di Veritas all'indirizzo: <http://www.gruppoveritas.it/> nella sezione Altri Servizi (previa selezione del Comune).

Con la Carta dei Servizi Veritas vuole fornire le principali caratteristiche dei servizi erogati e delle prestazioni, descrivendo ove rilevante le modalità di esecuzione delle prestazioni ed i relativi tempi o frequenze di erogazione (standard di qualità). Gli standard di qualità costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio e sia la soddisfazione dei cittadini.

Nel calcolo dei tempi vengono presi in considerazione solo i giorni lavorativi e non i giorni di calendario. I tempi indicati nella presente carta sono al netto dei tempi di ottenimento delle autorizzazioni da parte di VERITAS e sono in ogni caso calcolati a partire dall'acquisizione di tutta la documentazione amministrativa necessaria. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente, Veritas si impegna a comunicare tempestivamente all'utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte o concordate con lo stesso.

7.1 Apertura e chiusura dei cimiteri

Veritas garantisce l'apertura e la chiusura giornaliera dei cimiteri per tutto l'arco dell'anno, a meno di eventi eccezionali e/o scioperi, festività comprese secondo l'orario riportato in tabella a pagina precedente.

7.2 Custodia e Sorveglianza Dei Cimiteri

Veritas provvede alla gestione e sorveglianza dei cimiteri ed in particolare solo le imprese autorizzate possono operare nei plessi cimiteriali.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

Veritas si impegna affinché all'interno dei cimiteri siano evitate situazioni di pericolo alle persone ed alle cose, non assume tuttavia responsabilità per atti commessi nei cimiteri da persone estranee al suo servizio o per mezzi o strumenti a disposizione del pubblico e da questo utilizzati in modo difforme dal consentito.

7.3 *Disciplina All'ingresso*

L'accesso ai plessi cimiteriali è consentito solo a piedi, tranne per i casi comprovati di salute o di disabilità. Per motivi di servizio o in casi eccezionali è facoltà di Veritas consentire il permesso di ingresso a veicoli e mezzi. In questo caso Veritas fissa orari e percorsi in modo da non intralciare le operazioni cimiteriali e non arrecare pericolo ai visitatori;

Nei cimiteri è inoltre vietato l'ingresso a:

- persone in evidente stato di intossicazione alcolica o da sostanze stupefacenti;
- a persone vestite in maniera non confacente al rispetto dei luoghi;
- ai bambini di età inferiore agli anni 6 non accompagnati da adulti;
- agli animali a meno che non siano cani guida per l'accompagnamento di persone cieche

7.4 *Servizi Disponibili*

In tutti i cimiteri sono presenti fontane, annaffiatori e scale a disposizione dei visitatori. Le fontane sono in funzione tutti i giorni dell'anno fatto salvo condizioni atmosferiche avverse e/o per manutenzioni straordinarie.

Presso il cimitero di via Matteotti è disponibile un ascensore per l'accesso al piano superiore.

7.5 *Obblighi e Divieti*

All'interno dei cimiteri è vietato ogni atto o comportamento incompatibile con le caratteristiche dei luoghi, ed in particolare:

- a) collocare e/o rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, arredi, lapidi, se non debitamente autorizzati;
- b) gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi contenitori;
- c) portare fuori dal cimitero qualsiasi oggetto, senza la preventiva autorizzazione;
- d) calpestare, danneggiare tappeti erbosi, aiuole e alberi; sedere sulle tombe o monumenti; camminare fuori dai viottoli, scrivere sulle lapidi o sui muri;
- e) distribuire materiali pubblicitari d'ogni tipo, salvo l'informativa d'istituto inerente i servizi cimiteriali;
- f) svolgere azione di accaparramento di lavori o servizi;
- g) fotografare o filmare qualsiasi ambito cimiteriale, salva l'autorizzazione dell'Ente gestore e fermo restando che, per filmare o fotografare cortei, singole tombe od operazioni cimiteriali è necessario, altresì, il preventivo assenso dei familiari interessati;
- h) eseguire lavori o manutenzioni all'interno dei cimiteri senza idoneo permesso dell'Ente Gestore e, per i manufatti privati, anche previa commissione dei concessionari od aventi titolo, fatte salve altre autorizzazioni eventualmente necessarie;
- i) disturbare in qualsiasi modo i visitatori e lo svolgimento dei cortei, riti religiosi o cerimonie di commemorazione;
- l) assistere da vicino all'esumazione ed estumulazione di salme da parte di estranei non accompagnati dai parenti del defunto in maniera da non disturbare le operazioni;
- m) eseguire attività di vendita ambulante, salvo espresse autorizzazioni;
- n) collocare piantine, fiori, addobbi e similari all'infuori degli spazi strettamente relativi alle sepolture o tali da ostacolare il libero transito negli spazi liberi previsti fra le sepolture: gli stessi sono rimossi d'ufficio dall'Ente gestore e destinati a rifiuto;
- o) installare pensiline o simili sui loculi individuali: le stesse sono rimosse d'ufficio a cura dell'Ente gestore;
- p) svolgere attività di questua, se non da parte di associazioni, enti morali o di culto, o similari, preventivamente autorizzati dall'Ente gestore;
- q) impiegare, quali portafiori per le tombe, i barattoli di recupero o simili;
- r) abbandonare negli spazi comuni oggetti quali scope, barattoli, vasi, secchi, sedie o altro: (che saranno rimossi e destinati a rifiuto);

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

s) abbandonare dopo l'uso, fuori dalle sistemazioni previste, gli innaffiatori messi a disposizione dei visitatori.

Chiunque tenga, all'interno dei cimiteri, un contegno scorretto o offensivo verso il culto dei morti, sarà diffidato a uscire immediatamente; i trasgressori saranno segnalati alle competenti autorità.

Le corone floreali, o similari, collocati sulle sepolture o in prossimità di queste in occasione dei funerali, qualora non vi provvedano gli interessati, sono rimosse dall'Ente gestore non appena iniziano ad appassire; tali addobbi sono altresì rimossi nel caso in cui creino intralcio alla viabilità cimiteriale o interferiscano con lo svolgimento delle operazioni cimiteriali. Saranno altresì rimossi qualora siano collocati sopra od in prossimità di altre sepolture in posizione tale da coprirle.

I fiori e le piante ornamentali in condizione di degrado, tale da rendere indecorosi i giardinetti o le sepolture, oppure rendere disagiati le operazioni cimiteriali od i percorsi interni a causa delle loro dimensioni, sono rimossi.

L'impianto in terra di alberelli e arbusti deve essere preventivamente autorizzato dal comune per definirne essenza, dimensioni ed esatta ubicazione entro il perimetro delle sepolture, in modo da non arrecare danni, ostacoli di sorta e garantire la sicurezza dei luoghi.

Diversamente l'Ente gestore potrà provvedere d'ufficio alla rimozione e messa a rifiuto, previo avviso da esporsi all'albo cimiteriale per almeno 30 giorni, affinché gli interessati possano per tempo provvedervi autonomamente.

In caso di pregiudizio alla sicurezza dei visitatori o degli operatori, l'Ente gestore provvede immediatamente alla rimozione d'ufficio, dandone avviso immediato agli interessati se facilmente reperibili e dando successiva comunicazione all'albo cimiteriale per almeno 30 giorni, in ogni caso resta libero da responsabilità di danneggiamento in corso di rimozione e fatto salvo il recupero delle spese nei confronti dei trasgressori.

Sulle sepolture possono essere realizzate o poste lapidi, croci, monumenti, addobbi, copritomba, epigrafi e similari secondo le indicazioni del Comune. Gli abusi sono segnalati al Comune qualora la diffida formale dell'Ente gestore non produca il ripristino o la regolarizzazione a cura degli interessati.

Le epigrafi sono compilate in lingua italiana, essendo tuttavia permesse anche altre lingue, purché il testo presentato nella relativa domanda contenga la traduzione in italiano. Le epigrafi si devono riferire ad esequie di salme di cittadini residenti nel comune di Spinea o di riti funebri che si svolgono a Spinea e vengono affisse nelle bacheche cimiteriali. Le epigrafi vengono quindi rimosse dagli operatori cimiteriali trascorse 48 ore dalla esecuzione del servizio funebre.

Sono vietate le decorazioni facilmente deperibili e l'eventuale fotografia del defunto collocata sulla tomba deve essere riprodotta in modo da garantire l'inalterabilità nel tempo.

Monumenti, lapidi, copritomba e similari che si trovino in condizioni indecorose o la cui manutenzione difetti al punto di creare pregiudizio della sicurezza dei luoghi o dei visitatori sono rimossi dall'Ente Gestore che vi provvede immediatamente d'ufficio, dandone avviso immediato agli interessati se facilmente reperibili e dando successiva comunicazione all'albo cimiteriale per almeno 30 giorni, in ogni caso resta libero da responsabilità di danneggiamento in corso di rimozione e fatto salvo il successivo recupero delle spese.

Gli oggetti rimossi d'ufficio dall'Ente Gestore sono conservati da questo per ulteriori 60 giorni, ritenuto comunque libero dalla responsabilità di eventuali danneggiamenti in corso di rimozione o conservazione, tenendoli a disposizione degli interessati che per ritirarli sono preventivamente tenuti a rifondere l'Ente gestore stesso delle relative spese sostenute. Trascorso invano tale periodo, l'Ente gestore ha disponibilità degli oggetti ai fini della loro messa a rifiuto, o recupero o alienazione.

7.6 Operazioni Cimiteriali Relative Alla Gestione Del Ciclo Della Salma

Veritas si occupa di tutte le operazioni necessarie alla gestione del ciclo della salma nei cimiteri in virtù dell'affidamento ricevuto dal Comune ed in adempimento al DPR 285/90, alla L.R. 18/2010 e conseguenti disposizioni in materia.

Hanno diritto ad essere sepolte nei cimiteri del comune di Spinea:

- tutte le salme di persone decedute nel territorio comunale indipendentemente da quale fosse il luogo di residenza in vita;

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

- tutte le persone decedute fuori dal comune di Spinea purché aventi, in vita, residenza in esso, ovvero già residenti nel territorio comunale e che abbiano assunto residenza fuori dal comune da non più di cinque anni alla data del decesso;
- i nati morti ed i prodotti del concepimento previsti dalla normativa vigente;
- i resti mortali, i resti ossei e le ceneri di persone decedute nel territorio comunale indipendentemente da quale fosse il luogo di residenza in vita;
- i resti mortali, i resti ossei e le ceneri di persone decedute fuori dal comune di Spinea purché aventi, in vita, residenza in esso, ovvero già residenti nel territorio comunale e che abbiano assunto residenza fuori dal comune da non più di cinque anni alla data del decesso;
- le salme, i resti mortali, le ossa o ceneri delle persone non residenti in vita nel Comune e morte fuori di esso ma aventi diritto al seppellimento nelle tombe private familiari o di collettività;
- i deceduti presso ospedali, case di cura o di riposo aventi sede fuori del territorio comunale, la cui residenza all'atto dell'ingresso in tali istituti era nel territorio comunale

Negli ossari e cinerari possono essere tumulati resti ossei e/o ceneri urne cinerarie, fino a capienza, di coniuge, parente entro il sesto grado del codice civile o affini entro il terzo grado del codice civile del defunto per cui si acquisisce la concessione o convivente dichiarato anagraficamente.

Per gli ossari familiari o multipli si considera, come intestatario del manufatto, la o le famiglie per le quali si acquisisce la concessione all'atto della richiesta.

In spazio loculo/ossario/cinerario, in ossario comune e in cinerario comune dei cimiteri comunali possono essere altresì accolti resti ossei e/o ceneri di persone, non comprese fra quelle di cui all'elenco puntato di cui sopra, che siano per i soggetti residenti o sepolti nel Comune, coniuge, parenti entro il sesto grado, affini entro il terzo grado del defunto o convivente dichiarati anagraficamente.

Le operazioni cimiteriali sono:

- Sepoltura (inumazione e tumulazione)
- Re-inumazione
- Cremazione
- Esumazione ed estumulazione
- Traslazione di salme

7.6.1 Inumazione

Per inumazione si intende la sepoltura della salma o dei resti mortali in una fossa scavata nella terra. La durata del periodo inumatorio è di 10 anni. Al termine della durata del periodo inumatorio Veritas procede all'esumazione ordinaria secondo quanto stabilito dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria. Veritas garantisce l'inumazione, a decorrere dalla data di rilascio dell'autorizzazione alla sepoltura e dietro avvenuto pagamento:

- **Entro: 3 giorni feriali**

a meno di richieste diverse espresse dagli aventi titolo o impedimenti di causa maggiore

7.6.2 Tumulazione

Per tumulazione (in nicchia ortogonale, in nicchia longitudinale, in ossario, in cinerario) si intende la sepoltura della salma o dei resti mortali o delle ceneri in una tomba edificata in muratura od altri materiali da costruzione. Alla tumulazione corrisponde una concessione di 30 anni, al termine della quale Veritas, su richiesta del comune, procede alla estumulazione ordinaria secondo quanto stabilito dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

La tumulazione delle ceneri o dei resti ossei può essere fatta anche in uno spazio nicchia o ossario o cinerario in concessione per altro defunto della famiglia, fino a capienza dello spazio e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria e dei Servizi Cimiteriali.

Veritas garantisce la tumulazione, a partire dalla data di rilascio dell'autorizzazione alla sepoltura, e dietro avvenuto pagamento:

- a) per le salme in immediatezza di decesso

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

- **Entro: 3 giorni feriali**

b) per i resti mortali dopo l'avvenuta esumazione e per le ceneri dopo avvenuta cremazione

- **Entro: 5 giorni feriali**

a meno di richieste diverse espresse dagli aventi titolo o impedimenti di causa maggiore.

7.6.3 Cremazione

Si intende il processo di riduzione in cenere della salma, dei resti mortali o dei resti ossei presso uno speciale impianto. Le ceneri possono successivamente essere:

- tumulate in un cinerario o in uno spazio nicchia o in un ossario
- tumulate in un ossario di famiglia
- tumulate in un urna cineraria posta in pozzetto interrato su sepoltura a terra già esistente
- disperse in apposita area cimiteriale
- collocate in cinerario comune assicurandone la tracciabilità a mezzo di etichetta posta sulla chiusura dell'urna;
- affidate in abitazione
- trasferite in altro comune.

La cremazione è considerata una pratica funebre economica e consigliabile dal punto di vista igienico-sanitario ed è ammessa dalla Chiesa cattolica.

Il tempo di esecuzione della cremazione è il seguente:

a) In caso di salma in immediatezza di decesso

- **Entro: 5 giorni feriali**

dalla data di ritiro del feretro, fatto salvo l'avvenuto pagamento delle spese e fatto salvo problemi di manutenzione all'impianto;

b) In caso di salma/resto mortale/resto osseo sepolto a terra (senza zinco)

- **Entro: 8 giorni feriali**

dalla data di rilascio dell'autorizzazione, fatto salvo l'avvenuto pagamento delle spese e fatto salvo problemi di manutenzione all'impianto;

c) In caso di salma/resto mortale/resto osseo sepolto in loculo (con zinco)

- **Entro: 20 giorni feriali**

dalla data di rilascio dell'autorizzazione, fatto salvo l'avvenuto pagamento delle spese e fatto salvo problemi di manutenzione all'impianto

Il tempo di consegna dell'urna cineraria, successivamente alla cremazione, avviene

- **Entro: 2 giorni feriali**

dalla data di cremazione, previo appuntamento e salvo diversa disposizione dei familiari.

In caso di affido/dispersione delle ceneri, oltre ai tempi su richiamati, deve essere considerato un tempo di consegna aggiuntivo che avverrà

- **Entro 4 giorni lavorativi**

dalla presentazione dell'autorizzazione, fatto salvo l'avvenuto pagamento della cremazione.

7.6.4 Esumazione

Si intende l'operazione di recupero di una salma o dei resti mortali di una salma sepolta nel terreno dopo un periodo di tempo. L'esumazione si distingue in ordinaria e straordinaria.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

- Si ha esumazione ordinaria quando i resti mortali vengono recuperati alla scadenza del periodo inumatorio. Normalmente l'esumazione ordinaria viene fatta per interi settori cimiteriali. L'operazione viene effettuata da Veritas secondo un calendario prestabilito che viene reso pubblico tramite affissione nei cimiteri (nelle bacheche all'ingresso e nei pressi del campo oggetto delle operazioni) e sul sito-internet di Veritas. I resti mortali possono essere re-inumati qualora non completamente mineralizzati, tumulati in ossari qualora mineralizzati o cremati, a seconda della richiesta dei familiari e delle disponibilità degli spazi cimiteriali.

Il periodo di esumazione ordinaria va da settembre a giugno.

I familiari del defunto sono tenuti a mettersi in contatto con gli uffici del comune per disporre dei resti mortali e di eventuali proprietà di cui volessero rientrare in possesso. Qualora i familiari del defunto non si siano messi in contatto con gli uffici, l'operazione viene comunque eseguita secondo il calendario prestabilito ed i resti (se mineralizzati) vengono custoditi nella camera di deposito per 3 giorni per poi essere deposti nell'ossario comune. Se i resti non sono mineralizzati possono essere re-inumati oppure essere avviati a cremazione con ordinanza sindacale e le ceneri disperse nel cinerario comune.

Su richiesta dell'utente, previa autorizzazione del comune, Veritas effettua delle esumazioni ordinarie (ovvero secondo le tempistiche sopra definite) fuori programma, ovvero su campi non oggetto di esumazioni programmate. Queste esumazioni vengono in ogni caso effettuate secondo una programmazione stabilita da Veritas nel rispetto delle graduatorie. Le esumazioni ordinarie fuori programma vengono fatte tutti i mesi dell'anno tranne luglio e agosto.

- Si ha esumazione straordinaria quando i resti mortali vengono recuperati prima della scadenza del periodo inumatorio. L'operazione viene fatta su richiesta dei familiari del defunto che dovranno compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso gli uffici comunali, oppure dall'autorità giudiziaria. Le esumazioni straordinarie vengono quindi autorizzate dal dirigente competente dell'Ufficio di Polizia Mortuaria previo ottenimento del parere favorevole dell'Azienda sanitaria locale.

L'esumazione straordinaria viene eseguita

- **Entro 60 giorni lavorativi**

dal ricevimento del permesso all'esumazione.

Il periodo di esumazione straordinaria va da settembre a giugno. Il tempo di esecuzione è stabilito da Veritas secondo una programmazione stabilita e nel rispetto delle graduatorie, al di fuori di quelle ordinate dall'autorità giudiziaria.

7.6.5 Estumulazione

Si intende l'operazione di recupero di una salma o dei resti mortali di una salma sepolta in una nicchia edificata in muratura o altri materiali da costruzione dopo un periodo di tempo. L'estumulazione si distingue in ordinaria e straordinaria.

- Si ha estumulazione ordinaria quando i resti mortali vengono recuperati successivamente alla scadenza della concessione. Normalmente l'estumulazione ordinaria viene fatta per interi settori cimiteriali. L'operazione viene effettuata da Veritas secondo un calendario prestabilito che viene reso pubblico tramite affissione nei cimiteri (nelle bacheche all'ingresso e nei pressi del fabbricato oggetto delle operazioni) e sul sito internet di Veritas. I resti mortali possono essere re-inumati qualora non completamente mineralizzati, tumulati in ossari qualora mineralizzati o cremati, a seconda della richiesta dei familiari e delle disponibilità degli spazi cimiteriali.

Il periodo di estumulazione ordinaria va da settembre a giugno.

I familiari del defunto sono tenuti a mettersi in contatto con gli uffici comunali per disporre dei resti mortali e di eventuali proprietà di cui volessero rientrare in possesso. Qualora i familiari del defunto non si siano messi in contatto con gli uffici, l'operazione viene comunque eseguita secondo il calendario prestabilito ed i resti (se mineralizzati) vengono custoditi nella camera di deposito per 3 giorni per poi essere deposti nell'ossario comune. Se i resti non sono demineralizzati possono essere re-inumati oppure essere avviati a cremazione con ordinanza sindacale e le ceneri disperse nel cinerario comune.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

Su richiesta dell'utente, previa autorizzazione del comune, Veritas effettua delle estumulazioni ordinarie (ovvero secondo le tempistiche sopra definite) fuori programma. Queste estumulazioni vengono in ogni caso effettuate secondo una programmazione stabilita da Veritas nel rispetto delle graduatorie. Le estumulazioni ordinarie fuori programma vengono nel periodo da settembre a giugno.

- Si ha estumulazione straordinaria quando i resti mortali vengono recuperati prima della scadenza della concessione. L'operazione viene fatta su richiesta dei familiari del defunto che dovranno compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso gli uffici cimiteriali. Oppure dall'autorità giudiziaria. Le estumulazioni straordinarie vengono quindi autorizzate dal dirigente competente dell'Ufficio di Polizia Mortuaria previo ottenimento del parere favorevole dell'Azienda sanitaria locale.

L'estumulazione straordinaria viene eseguita

- **Entro 60 giorni lavorativi**

dal ricevimento del permesso all'estumulazione.
Immediatamente su ordine dell'autorità giudiziaria

Il periodo di estumulazione straordinaria va da settembre a giugno. Il tempo di esecuzione è stabilito da Veritas secondo una programmazione stabilita e nel rispetto delle graduatorie.

7.6.6 Traslazione

Si intende lo spostamento di una salma o dei resti mortali o ossei o di ceneri da una sepoltura ad un'altra dello stesso cimitero o verso altri cimiteri e viene fatta esclusivamente per avvicinamento di un prossimo congiunto o, nel caso di loculo, per accogliere altro defunto.

La traslazione viene effettuata prima della scadenza della concessione. La procedura viene attivata su richiesta dell'avente titolo previa autorizzazione comunale e sentita l'azienda sanitaria locale.

La traslazione dei resti ossei e delle ceneri viene effettuata tutti i mesi dell'anno mentre la traslazione delle salme viene effettuata da settembre a giugno.

Veritas garantisce l'esecuzione della traslazione

- **Entro: 30 giorni feriali**

a decorrere dalla data di richiesta, tenuto conto della oggettiva disponibilità del posto presso il quale si intende operare il trasferimento e fatti salvi i tempi per l'eventuale congelamento per cambio cassa e/o cremazione

7.7 ***Tenuta dei registri delle operazioni cimiteriali e atti a disposizione del pubblico***

Veritas compila per conto del Comune apposito registro delle operazioni cimiteriali trascrivendo tutte le informazioni relative ai dati anagrafici del defunto (nome e cognome, luogo e data di nascita, data di morte), le informazioni relative alla sepoltura del defunto o dei resti mortali/ossei o ceneri (data ora e luogo di sepoltura) e qualsiasi variazione avvenute alla sepoltura in seguito ad esumazioni, estumulazioni, cremazioni, traslazioni.

Presso gli sportelli cimiteriali sono disponibili al pubblico:

- l'orario di apertura e chiusura dei cimiteri;
- una copia del regolamento comunale di polizia mortuaria;
- l'indicazione dei cimiteri o dei campi inumatori ove saranno avviate le esumazioni ordinarie a scadenza inumatoria e/o concessoria, che sono quindi compiute dopo almeno 60 giorni dall'esposizione dell'avviso stesso ed almeno 60 giorni dalla scadenza inumatoria e/o concessoria;
- l'indicazione dei cimiteri o manufatti di tumulazione individuale in concessione ove saranno avviate le estumulazioni ordinarie a scadenza concessoria, che sono quindi compiute dopo almeno 60 giorni dall'esposizione dell'avviso stesso ed almeno 60 giorni dalla scadenza concessoria;
- la disciplina di ingresso ed i divieti speciali nei cimiteri;

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

- l'elenco delle sepolture per le quali è stato avviato il procedimento di revoca o decadenza: i relativi atti del procedimento sono tenuti a disposizione per la consultazione da parte del pubblico per quattro (4) mesi dopo il perfezionamento dell'atto finale e quindi conservati in archivio cimiteriale;

7.8 Pulizia e mantenimento dei cimiteri

Il servizio di pulizia comprende le prestazioni di seguito riportate secondo un calendario ed una periodicità ivi previsti.

- La pulizia e la disinfezione giornaliera dei servizi igienici presenti nei cimiteri;
- La pulizia delle scalinate, dei ballatoi, dei corridoi e in genere di tutte le zone pavimentate entro il muro perimetrale, settimanale;
- La pulizia integrativa del servizio pubblico dedicato, dei viali di accesso e in generale della zona di pertinenza del cimitero, quindicinale;
- Lo svuotamento e pulizia due volte a settimana dei contenitori di raccolta dei rifiuti lungo i vialetti del cimitero e comunque su necessità;
- Il riassetto dei viali inghiaiai, anche con fornitura e posa in opera di nuova ghiaia, in prossimità del periodo di Commemorazione dei Defunti, oltre ad un ripasso nel periodo di marzo-aprile;
- La pulizia dei pozzetti e delle parti interne delle caditoie, delle fontanelle e cunette di scolo dell'acqua, secondo necessità;
- Tutte le pulizie generali supplementari in preparazione della Commemorazione annuale dei Defunti.

7.9 Manutenzione ordinaria delle aree verdi

Il servizio di manutenzione ordinaria delle aree verdi prevede:

- la cura dei tappeti erbosi all'interno dei cimiteri e la cura delle aiuole fiorite;
- la scerbatura, spollonatura e potatura di mantenimento di alberi, arbusti, siepi e cespugli;
- l'adacquamento, a necessità, di siepi, arbusti, cespugli, tappeti erbosi, alberi;
- concimazioni, su necessità.

7.10 Manutenzione ordinaria dei beni immobili presenti nei cimiteri

Il Gestore dovrà curare la manutenzione ordinaria relativa alla buona conservazione dei beni del demanio comunale presenti nel cimitero. Il Gestore dovrà curare, tra l'altro:

- Piccoli rappezzi e parziale rifacimento di intonaci e parziali rimbianchi nel cimitero, su necessità;
- La sistemazione delle scale di accesso e piccoli rappezzi dei relativi rivestimenti in marmo o altra pietra uguale. La manutenzione delle scale è atta a garantire la fruibilità delle stesse in sicurezza: riguarda il controllo dei corrimano, la fornitura di eventuali strisce antiscivolo e di opportuna segnaletica, laddove necessitano;
- La sistemazione e la manutenzione ordinaria dei vialetti e stradelli interni, così come le aree di ingresso e degli spazi di camminamento tra fossa e fossa dei campi di inumazione, compresi tutti i materiali necessari.

7.11 Sala commiato e sale di rito civile

Presso il cimitero di via Matteotti è presente una sala commiato per la celebrazione dei riti civili che viene utilizzata, essendo adiacente all'impianto crematorio, anche per l'ultimo saluto.

7.12 Gestione del servizio di illuminazione votiva

Il servizio di illuminazione votiva consiste nell'allacciamento di lampade votive e materiale elettrico necessario per gli allacciamenti nelle sepolture a tumulazione (nicchie, ossari, cinerari e manufatti cimiteriali) e, ove previsto, per quelle a inumazione.

Veritas garantisce anche la manutenzione ordinaria degli impianti provvedendo alla sostituzione delle lampadine e dei portalampada non funzionanti nonché alla riparazione di guasti impiantistici dalla linea dorsale alle derivazioni di allaccio alla lampada.

Per usufruire del servizio di illuminazione votiva l'utente deve presentare richiesta su apposito modulo disponibile presso gli uffici cimiteriali e sul sito internet.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

La durata dell'abbonamento decorre dalla data di effettivo allacciamento e termina con la scadenza della sepoltura.

L'importo della prima rata dell'abbonamento è comprensivo del contributo per l'allacciamento e l'adduzione di energia elettrica, la cui quota viene calcolata in dodicesimi del valore del canone annuo.

I versamenti dei canoni successivi sono corrisposti per annualità posticipate (la cui validità decorre dal 1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno - anno solare) in seguito alla presentazione del titolo da parte di VERITAS S.p.A. e con le scadenze e le modalità in esso indicate.

Il pagamento potrà essere effettuato esclusivamente a mezzo bollettino di conto corrente postale presso gli uffici postali.

Se entro il termine di scadenza previsto l'abbonato non provvederà al pagamento di quanto dovuto il Gestore provvederà a sospendere il servizio di erogazione con immediata ed effettiva revoca del contratto. L'eventuale ripristino potrà essere accordato in seguito ad una nuova richiesta di allacciamento e con l'impegno a pagare le spese di riattivazione e le rate eventualmente dovute e non pagate qualora l'erogazione del servizio non sia stata tempestivamente interrotta.

Rimane comunque onere dell'utente, nel caso non riceva la comunicazione annuale di pagamento, contattare al più presto l'ufficio VERITAS competente.

L'utente ha la possibilità di disdire il servizio con comunicazione scritta da far pervenire a VERITAS S.p.A. entro il 31/12 di ciascun anno.

Gli standard associati all'illuminazione votiva sono:

- Tempo massimo di attivazione ordinaria del servizio: 30 giorni lavorativi
- Tempo massimo di attivazione di punti nuovi e/o di impianti in ristrutturazione: 60 giorni lavorativi
- Tempo massimo di intervento per manutenzione ordinaria: 45 giorni lavorativi

Per manutenzione ordinaria si intende la verifica del funzionamento dell'utenza con eventuale piccolo intervento sull'impianto di distribuzione, sostituzione della lampadine e/o del portalampade.

7.13 Funerali di povertà

Nel caso in cui il defunto fosse stato indigente in vita o per il quale vi sia disinteresse da parte dei familiari/aventi titolo o gli stessi siano indigenti, Veritas provvede d'ufficio, su indicazione del Comune, a fornire il feretro per l'inumazione in campo comune e a svolgere tutte le operazioni necessarie alla sepoltura della salma, compreso il trasporto funebre nell'ambito del territorio comunale. Il servizio (di norma inumazione ma in ogni caso secondo sepoltura disponibile) avviene nel cimitero di via Matteotti.

Lo stato di indigenza o di bisogno è dichiarato dal comune, il quale assume, con tale dichiarazione, il carico di tutte le spese relative alla fornitura del feretro, al trasporto ed al seppellimento in campo comune o l'eventuale cremazione.

Si configura disinteresse dei familiari quando non sussistono coniuge o parenti del defunto entro il sesto grado o gli stessi se ne disinteressano pur se diffidati dal Comune. Il Comune può in ogni caso procedere al recupero coattivo delle spese sostenute nei confronti dei familiari.

In caso di disinteresse da parte dei familiari, decorse due settimane dalla sosta nel luogo di osservazione Veritas procede ad attivare la procedura per lo svolgimento del funerale di povertà.

7.14 Tariffe cimiteriali e concessioni

Le durate temporali delle concessioni cimiteriali e le relative tariffe, nonché le tariffe dei servizi cimiteriali e di illuminazione votiva sono determinati dal Comune: il Gestore ha l'obbligo di attenersi ad esse.

Il Gestore deve esporre nei suoi uffici le tabelle relative a:

- Durata delle concessioni cimiteriali, con specificazione delle tipologie delle stesse e delle relative tariffe;
- Specificazione dei servizi cimiteriali resi e tariffe relative;
- Tariffe relative all'illuminazione votiva.

7.15 Oggetti da recuperare

I familiari o aventi titolo che ritengono che il feretro da esumare o estumulare contenga oggetti preziosi o ricordi che intendono recuperare, devono darne preventivo formale avviso all'Ente gestore.

Gli oggetti di valore e i ricordi personali rinvenuti nell'esumazione od estumulazione, non espressamente richiesti dai familiari, restano con il cadavere ovvero con le ossa od i resti mortali dello stesso, fatto salvo il caso di successiva cremazione in cui vengono conservati dall'Ente gestore per un anno, trascorso il quale sono alienati destinando i proventi ad opere di miglioria dei cimiteri comunali.

Gli oggetti richiesti dai familiari vengono consegnati dall'Ente Gestore previa sottoscrizione di un'apposita ricevuta contenente la descrizione sommaria dei beni consegnati.

SEZIONE IV

8. Rapporti con i cittadini

8.1 Richieste e partecipazione dell'utente

Veritas si impegna a rispettare i principi della presente Carta della Qualità dei Servizi in tema di partecipazione e trasparenza, cortesia ed informazione.

L'utente, singolo o associato, tramite il Servizio Clienti di Veritas può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla Legge 241 del 07/08/1990 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla Legge 15/2005 e dalla Legge 80/2005 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi").

Veritas, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali del Comune.

8.2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella presente Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere presentati, debitamente sottoscritti, mediante il servizio Clienti di Veritas e le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5).

Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni scritti

L'utente singolo o le associazioni di consumatori e di categoria possono presentare reclamo nei confronti dell'azienda per atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio.

Il reclamo deve riguardare un fatto specifico, oggettivo e debitamente documentato, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda. Non saranno considerati reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per "sentito dire".

I Reclami possono essere inoltrati nei seguenti modi:

- ❑ **telefonticamente** - chiamando il Call Center al numero verde 800.466466 (da rete fissa) o al numero 041.9655530 (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00;
- ❑ **personalmente** presso gli sportelli fisici;
- ❑ **per iscritto** – inviando una **lettera** a VERITAS, Santa Croce 489, 30135 Venezia, o **via fax** al numero 041.7291150 o **via e-mail** scrivendo a protocollo@cert.gruppoveritas.it

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato – entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione: in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta; reclami e segnalazioni presentati allo sportello o telefonicamente vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

interventi, non verrà dato riscontro scritto.

Tale procedura permette a VERITAS di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza.

Il tempo di risposta ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta di informazioni scritti dell'utente finale e la data di invio all'utente, da parte del gestore, della risposta motivata.

- Tempo massimo di risposta ai reclami scritti - 30 giorni lavorativi
- Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni scritte - 30 giorni lavorativi

L'utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto da VERITAS disponibile presso gli sportelli o sul sito internet previa selezione del comune di appartenenza, oppure fornendo almeno i seguenti dati, obbligatori per la presa in carico del reclamo:

nome e cognome
indirizzo postale o e-mail
motivo del reclamo.

In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, VERITAS fornirà risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, VERITAS fornirà un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nel caso di reclami per danni a cose o persone Veritas è coperta da una polizza RCT per la responsabilità civile verso terzi.

8.3 Sportello di legalità

Veritas, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, ha istituito lo Sportello di legalità, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di Veritas o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Le segnalazioni dovranno essere circostanziate e fornire elementi oggettivi.

Ulteriori informazioni sullo Sportello di legalità possono essere ottenute chiamando il call center Veritas, numero verde 800.466466 o numero geografico 041.9655530 (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico), attivo da lunedì a venerdì, dalle 8,30 alle 17,00.

Le segnalazioni devono essere effettuate utilizzando il modulo M MOD 55 Segnalazione Sportello di Legalità pubblicato nel sito <http://www.gruppo-veritas.it/sportello-di-legalita>

Il modulo compilato, o una lettera con la segnalazione, possono essere:

- spediti in busta chiusa indirizzata al Responsabile della prevenzione della corruzione presso Veritas, Santa Croce, 489 – 30135 Venezia;
- inviati via fax allo 041.7292150;
- trasmessi via e-mail a responsabileprevenzionecorruzione@gruppo-veritas.it

Le segnalazioni - chiuse in una busta che riporti la scritta "Sportello di legalità" - possono anche essere consegnate agli sportelli dei Centri servizi Veritas o agli Uffici protocollo (aperti da lunedì a venerdì, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 12,30) di:

- Venezia - Santa Croce, 489;
- Dolo - via Carducci, 5;
- Chioggia - viale Venturini, 111.

8.4 Indagini sulla soddisfazione dell'utente e schede di rendicontazione del servizio

Il Comune di Spinea in prossimità del giorno della Commemorazione dei Defunti, in collaborazione con Veritas, svolge un'indagine sulla soddisfazione degli utenti ed elabora i risultati dell'indagine allo scopo di adottare le misure necessarie al miglioramento del servizio reso.

9. INFORMAZIONI UTILI

9.1 Recapiti e orari

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, richieste di preventivo, per segnalazioni guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli fisici aperti al pubblico
- sportello telefonico – call center
- corrispondenza e fax
- sito internet ed e-mail
- sportelli comunali
- associazioni dei consumatori

9.1.1 Sportelli Veritas

Gli sportelli Veritas presso i siti cimiteriali sono:

Sede operativa e sportello per il pubblico: via Matteotti, 115, Spinea

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.00

Tel.: 041 7292565

Fax: 041 7292560

e-mail: crematorio.spinea@gruppoveritas.it

Oltre agli sportelli degli uffici cimiteriali Veritas dispone anche dei seguenti sportelli Utenti presso i quali consegnare **esclusivamente** i reclami e le segnalazioni scritte (tutte le pratiche relative ad istruttorie cimiteriali vanno recapitate agli sportelli dei cimiteri);

Mestre

via Dante 5, ingresso da piazzale Leonardo da Vinci

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Venezia

Piazzale Roma, Santa Croce 489 (dietro al garage comunale-ingresso sportello utenti)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Lo sportello telefonico è accessibile attraverso il numero verde **800.466466** (da rete fissa) ed attraverso il numero geografico **041.9655530** (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico). Per telefono è possibile presentare reclami e segnalazioni e richieste di informazione.

Il servizio telefonico è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00.

Sito web e sportello on line

Sul sito internet di VERITAS www.gruppoveritas.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli, la loro ubicazione, i numeri di telefono, la modulistica necessaria per la presentazione di reclami scritti, segnalazioni e richieste di informazioni, nonché tutti i moduli necessari per la richiesta di svolgimento delle pratiche cimiteriali e del servizio di illuminazione votiva. Sul sito è anche disponibile la presente Carta dei Servizi, le tariffe dei servizi cimiteriali calendario delle esumazioni/estumulazioni, previa selezione del comune di appartenenza.

9.1.2 Comune di Spinea

Comune di Spinea – Servizi Cimiteriali -

Tel: 041 5071393

Fax: 041 5411201

E-mail: baldovino.angiolelli@comune.spinea.ve.it

PEC: segreteria.comune.spinea.ve@pecveneto.it

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI – COMUNE DI SPINEA

9.1.3 Associazioni dei consumatori

Le associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto, con cui è stata condivisa la Carta della Qualità dei Servizi cimiteriali, sono.

ADICONSUM

Indirizzo: Via Ca' Marcello, 10 - Mestre

Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì: 9.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00

Telefono: 041.2905908

Fax: 041.5315545

E-mail: adiconsum.venezia@cisl.it

Sito internet: www.adiconsum.it

PEC: venezia@pec.adiconsum.it

ADOC

Indirizzo: Via Bembo, 2/b - Mestre

Orario di apertura al pubblico: Martedì 10.00-12.30 e 15.30-18.30; giovedì 16.00-18.30

Telefono: 041.2433862

Fax: 041.5315422

E-mail: adocveneto@gmail.com

Sito internet: www.adocveneto.it

PEC: adocveneto@pec.it

FEDERCONSUMATORI

Indirizzo: Via Fusinato, 34/A, 1° piano - Mestre

Orario di apertura al pubblico:

- SPORTELLO GENERICO: da lunedì a venerdì: 9-13 e 14-18 su appuntamento;

- SPORTELLO ENERGIA: martedì: 9.30 - 12.30 su appuntamento;

Telefono: 041.955891

Fax: 041.5058021

E-mail: venezia@federconsveneto.it

Sito internet: www.federconsveneto.it

PEC: federconsveneto@mlcert.it

LEGA CONSUMATORI DELLA PROVINCIA DI VENEZIA

Indirizzo: Via Ulloa, 3/a - Marghera

Orario di apertura al pubblico: giovedì: 14.30 - 18.00

Telefono: 041 8876029

Fax: 041.5310335

E-mail: venezia@legaconsumatori.it

Sito internet: www.legaconsumatori.it

PEC: venezia.legaconsumatori@pec.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Telefono: cell. 340 3994366

Indirizzo: non disponibile

giampaolo.onisto@gmail.com

venezia@unioneconsumatoriveneto.it

E-mail: info@unioneconsumatoriveneto.it

Sito internet: www.consumatori.it

PEC: unioneconsveneto@pec.it

Veritas è disponibile a risoluzioni extra-giudiziali delle controversie.