



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Piazza della Repubblica, 64026 Roseto degli Abruzzi (TE) - P.IVA 00176150670

Tel: 085 894531 pec: protocollogenerale@pec.comune.roseto.te.it

SETTORE II – SERVIZI TECNICI

“SERVIZIO II – OPERE PUBBLICHE”

CARTA DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI CIMITERIALI



Approvata con D.G.C. n. Del

PREMESSA

Il Comune di Roseto degli Abruzzi, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Anche i servizi cimiteriali sono interessati da questo importante processo di miglioramento delle prestazioni, costituendo un delicato settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti degli interlocutori, prestazioni integrate e di qualità che costituiscano per i familiari un sostegno concreto, ricercando la semplificazione delle procedure burocratiche.

Di rilievo in tale contesto è anche l'attenzione riservata alla partecipazione ed il coinvolgimento dell'utente nella prestazione del servizio, che lo Statuto comunale considera e promuove tra i principi generali in materia di erogazione dei servizi, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore.

La Carta dei Servizi cimiteriali costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti in ambito cimiteriale dal Comune.

Questa pubblicazione costituisce un privilegiato canale di comunicazione e dialogo tra l'Amministrazione comunale, il Gestore del Servizio ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi attraverso la conoscenza da vicino dell'attività svolta, dei propri diritti e delle modalità per colloquiare con l'Ente.

I servizi cimiteriali sono tra i servizi a carattere essenziale erogati dal Comune, le cui attività sono disciplinate dal DPR 285 del 10.9.1990 "Approvazione del regolamento di polizia mortuaria" e dal Regolamento comunale di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 del 21/07/2020.

La nozione di servizio pubblico locale a rilevanza economica, in base alle interpretazioni elaborate al riguardo dalla giurisprudenza comunitaria e dalla Commissione Europea, deve essere considerata omologa a quella comunitaria di Servizio di Interesse Generale, ove limitata all'ambito locale (Sentenza n. 272/2004 della Corte di Giustizia UE).

I Servizi di Interesse Generale sono servizi forniti dietro retribuzione o meno, considerati d'interesse generale dalle autorità pubbliche e soggetti quindi a specifici obblighi inerenti al pubblico servizio. Gli "obblighi di servizio pubblico" definiscono i requisiti specifici imposti dalle autorità pubbliche al fornitore del servizio per garantire il conseguimento di alcuni obiettivi di interesse pubblico.

I servizi cimiteriali sono annoverati fra i servizi pubblici essenziali e indispensabili, da fornirsi da parte dei comuni, ai sensi della normativa vigente. Sono, inoltre, compresi nell'Accordo Collettivo Nazionale, CCNL, in materia di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici essenziali nell'ambito del Comparto Regioni - Autonomie Locali del 19.09.2002.

Con parere n. AS883 del 12.10.2011, Bolla n. 45/2011, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), per il Comune di Sulmona (AQ), in merito a interventi sulla modalità di gestione e affidamento dei servizi cimiteriali, ha chiarito e legittimato che i servizi cimiteriali rientrano fra i Servizi pubblici locali a rilevanza economica.

I servizi cimiteriali, limitatamente al trasporto, ricevimento ed inumazione delle salme, rientrano fra i servizi pubblici essenziali ai sensi della normativa vigente e conseguentemente sono compresi nell'Accordo Collettivo Nazionale in materia di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici

essenziali nell'ambito del comparto Regioni – Autonomie Locali del 19.09.2002.

Con D.C.C. n. 61/2022 il Comune di Roseto degli Abruzzi ha approvato la Relazione ex art. 34, comma 20 del Decreto-Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 disponendo GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI SITI CIMITERIALI COMUNALI ROSETO DEGLI ABRUZZI disponendo di affidare in appalto, secondo le disposizioni del D.Lgs 50/2016, ad un operatore economico esterno la gestione dei servizi cimiteriali.

Segnatamente i servizi appaltato consta di:

- Gestione dei servizi relativi ai funerali: ricezione delle salme, dei resti mortali e/o ceneri, Esecuzione delle Operazioni cimiteriali, segnatamente:
 - INUMAZIONE feretro in fossa a terra.
 - ESUMAZIONE feretro da fossa a terra.
 - TUMULAZIONE feretro in loculo comunale o cappella di famiglia privata.
 - ESTUMULAZIONE feretro da loculo comunale o cappella di famiglia privata.
 - TRASLAZIONE feretro da loculo comunale o cappella di famiglia privata ad altra sepoltura
 - all'interno del cimitero comunale.
 - RIPRISTINO USABILITÀ MANUFATTO CIMITERIALE.

richieste da privati o pubbliche autorità.

- Tenuta e compilazione dei registri delle operazioni cimiteriali.
- Raccolta e confezionamento dei materiali di risulta dalle operazioni di estumulazioni ed esumazioni, per il successivo trasporto agli impianti di recupero-smaltimento da parte della Ditta incaricata della raccolta e trasporto dei rifiuti.

Il servizio è gestito nell'ambito dell'Ente da due Settori:

- Il Settore IV, che tramite l'Ufficio Cimiteriale gestisce la fase di ricezione e istruttoria delle domande relative alle operazioni cimiteriali;
- Il Settore II che a seguito della esternalizzazione ha curato l'appalto del servizio e gestisce la verifica sull'esecuzione e la liquidazione della Ditta

PARTE I : INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale l'Amministrazione Comunale informa i Cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del *servizio cimiteriale* e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio.

Il Comune di Roseto degli Abruzzi ha affidato, tramite indizione della gara mediante procedura negoziata, alla Ditta Eureka srl, la gestione dei servizi necrofori cimiteriali per anni 3 al seguente soggetto gestore:

EUREKA srl, C.F. - P.I. 01650260662,

Sede Legale: Via M. D'Eramo, 27 - 67039 Sulmona AQ

Sede Operativa: Via Giovanni Donadoni, 12 - 24066 Pedrengo BG

Recapiti:

Cell: 388 9041486

Tel: 035 667560

Mail: info@eureka-srl.eu

Pec: eurekasrl@pcert.postecert.it

I servizi di illuminazione votiva è gestito in economia dall'Ente:

Referente Sig. Aloisi Emidio tel. 085/89453606 mail: alosis.emidio@comune.roseto.te.it

PARTE II : PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore dei servizi cimiteriali, riconoscendo le circostanze di forte emotività dei familiari dei defunti, si impegna ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi inerenti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono legate all'eliminazione di disuguaglianze di fatto. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità e regolarità in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal disciplinare tecnico di gestione. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del Gestore, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati e di

informare tempestivamente gli utenti.

Diritto di scelta

Il Gestore, qualora sia possibile un'offerta differenziata in ordine alle modalità di attuazione del servizio o parte del medesimo, garantisce agli utenti un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

Cortesia

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

Tutela dei dati personali

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.L. n.196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Efficacia ed efficienza

Il Gestore dei servizi si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento organizzando il servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per le prestazioni a domanda individuale.

Tutela e mantenimento del decoro

Tutti gli operatori ed i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo.

Luogo di esecuzione

I servizi cimiteriali oggetto della presente si svolgono presso i sotto elencati cimiteri:

DENOMINAZIONE CIMITERO	UBICAZIONE CIMITERO
Cimitero vecchio Roseto degli Abruzzi	Via Salara SS. 150
Cimitero Nuovo Roseto degli Abruzzi	Viale Europa
Cimitero Cologna Paese	Fraz. Cologna Paese
Cimitero Cologna Spiaggia	Fraz. Cologna Spiaggia
Cimitero Montepagano	Fraz. Montepagano

PARTE III : CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

1. Servizi Cimiteriali

Il servizio da fornire comprende:

- Operazioni amministrative
 - ACCOGLIENZA
 - REGISTRAZIONE GENERALITÀ,
 - ATTESTATO PRESA IN CARICO
 - COMUNICAZIONE E GESTIONE CONTATTI
 - REPERIBILITÀ.
 - TENUTA E COMPILAZIONE DEI REGISTRI DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI
- Operazioni cimiteriali.
 - TRASPORTO
 - INUMAZIONE feretro in fossa a terra.
 - ESUMAZIONE feretro da fossa a terra.
 - TUMULAZIONE feretro in loculo comunale o cappella di famiglia privata.
 - ESTUMULAZIONE feretro da loculo comunale o cappella di famiglia privata.
 - TRASLAZIONE feretro da loculo comunale o cappella di famiglia privata ad altra sepoltura
 - all'interno del cimitero comunale.
 - RIPRISTINO USABILITÀ MANUFATTO CIMITERIALE.

Il Gestore del servizio ha la propria sede operativa all'interno del Cimitero capoluogo.

Gli utenti presso l'ufficio Pratiche amministrative istituito all'interno della sede comunale, possono espletare tutti gli adempimenti relativi a:

- operazioni di sepoltura (inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione di cadaveri, resti mortali/ossei, ceneri , ecc.);
- rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali;

Gli utenti presso l'Ufficio Lavori Pubblici – Settore II Servizio I – istituito all'interno della sede comunale possono espletare tutti gli adempimenti relativi a:

- allacciamento, segnalazione guasti, e distacco illuminazione votiva;

In merito alla gestione dei contatti e della reperibilità al fine di espletare il regolare servizio di gestione dei contatti con i fruitori degli spazi cimiteriali, di reperibilità e di intervento per l'accoglienza del feretro, si osservano i seguenti orari di apertura:

Giorno	Orario estivo	Orario invernale
<i>Dal Lunedì al Sabato</i>	10.00 – 12.00 15.00 – 19.00 (da aprile a settembre)	10.00 – 12.00 15.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

Per qualsiasi informazione il personale è contattabile mediante:

- Telefono: 346/3267046
- E-mail: fabio.lacivita@yahoo.it
- Referente Comune di Roseto degli Abruzzi Sig. Di Cristoforo Rodolfo Cell: 346/3267046

Uffici del Comune di Roseto degli Abruzzi - Servizi Cimiteriali

Piazza della Repubblica 1 – Roseto degli Abruzzi

Referente: Dott.ssa Pallizzi Anna Maria Tel. 085.89453611 Mail: pallizzi.annamaria@comune.roseto.te.it

L'Ufficio osserva i seguenti orari:

	Servizio	Numero telefonico
Comunedì Roseto degli Abruzzi	Servizi Cimiteriali	Orario apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì giovedì e venerdì 9.00-12.00 Tel: 085/89453611 – 085/89453699
Comunedì Roseto degli Abruzzi	Servizio I Settore II Manutenzione	Orario di apertura al pubblico: Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:30 – tel. 085.89453606

I servizi cimiteriali a cui si riferisce il presente documento e affidati al Gestore del Servizio sono:

Orario delle strutture cimiteriali e delle operazioni di sepoltura

Tipologia servizio	Orario estivo	Orario invernale
Apertura e chiusura dei cimiteri comunali	8.00 – 19.00 (da aprile a settembre)	8.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

Tipologia servizio	Giorni	Orario estivo	Orario invernale
Giorni ed orari previsti per le operazioni di sepoltura	Lunedì - sabato	08.00 – 19.00 <i>(da aprile a settembre)</i>	08.00 – 17.00 <i>(da ottobre a marzo)</i>

Le forme di sepoltura

Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise dal coniuge, in mancanza del quale si provvede nel rispetto degli artt. 74-75-76-77 del Codice Civile.

Per le forme di sepoltura di seguito indicate, e per le operazioni postume, le tariffe standardizzate per i servizi delle singole operazioni cimiteriali, come stabilite con D.G.C. n. 61 del 2.3.2023 con contestuali operazioni amministrative sono:

Num. d'ord.	Nuova Descrizione operazione	Nuova Tariffa
1	Inumazione/esumazione	€ 350,00
2	Estumulazione loculo frontale	€ 175,00
3	Estumulazione loculo lungo	€ 240,00
4	Tumulazione loculo frontale	€ 180,00
5	Tumulazione loculo lungo	€ 270,00
6	Tumulazione in urna cineraria, cassetta o ossario	€ 75,00

2. Illuminazione votiva

Il servizio consiste nell'attivazione, nella gestione delle segnalazione e dei guasti, nella disattivazione, nella voltura del servizio di illuminazione votiva sulla sepoltura.

In particolare il servizio garantisce:

- a) l'allacciamento;
- b) trasferimento/disdetta o modificadel servizio;
- c) le segnalazioni ed i guasti

Il servizio è gestito direttamente dall'Ente, Settore II Servizio I referente Sig. Aloisi Emidio Tel 085.89453606 mail aloisi.emidio@comune.roseto.te.it

Per i servizi vari comprendenti il servizio di lampade votive, le tariffe standardizzate sono le seguenti, come risultanti dalla delibera di G.C. n. 417 del 20.11.2023:

Num. d'ord.	descrizione	Tariffa mensile (€)	Tariffa annuale (€)
1	Per croci nude	3,70	16,00
2	Per tombe di famiglia	4,50	16,00
3	Per cappelle	4,50	16,00
4	Per loculi	4,50	16,00

5	Per cellette ossarie	3,70	16,00
6	LAMPADA OCCASIONALE 1- 2 NOVEMBRE	3,50	

TARIFFA NUOVI ALLACCI (oltre il canone)	
Nuovo allaccio croce nuda- loculo – ossario	€ 10,00
Nuovo allaccio cappella	€ 20,00

Tariffe:

Le tariffe dei servizi cimiteriali vengono determinate, come tutte le tariffe dei servizi pubblici locali, ogni anno con apposita deliberazione di Giunta Comunale.

Sono consultabili presso gli Uffici del Cimitero di Roseto degli Abruzzi, presso la pagina web del Comune di Roseto degli Abruzzi al link: <https://www.comune.roseto.te.it/modulistica/serv>

Le tariffe per l'attuazione dei servizi delle operazioni, sono pagate direttamente dall'utenza, che dovrà presentare apposita ricevuta di versamento preliminarmente allo svolgimento del servizio, oltre alla preventiva concessione dei loculi ed ossari comunali, con le relative procedure anche di rinnovo, per gli importi stabiliti.

E' fatto assoluto obbligo alla ditta effettuare alcun tipo di servizio senza preventiva autorizzazione dell'Ente, nella persona del Responsabile di Settore competente.

PARTE IV : RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini

Il Comune di Roseto degli Abruzzi, anche nell'ambito dei servizi cimiteriali, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto degli utenti.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono state previste diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte dei cittadini utenti;
- b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.
- d) ricevimento utenti presso gli Uffici Servizi Cimiteriali.

E' disponibile un questionario di *customer satisfaction* (Allegato A) in forma anonima viene reso disponibile all'utenza a mezzo di:

- consegna a mano presso Ufficio Cimiteriale Settore IV – piano terra referente Pallizzi Anna Maria
- consegna a mano presso Ufficio Lampade votive Settore II - piano secondo referente Aloisi Emidio
- On line al link: <https://www.comune.roseto.te.it/modulistica/urbanistica>.

Il Modello di cui all'Allegato A può essere riconsegnato presso gli uffici predetti, ovvero a mezzo:

- Pec: protocollogenerale@pec.comune.roseto.te.it
- Mail: protocollogenerale@comune.roseto.te.it

La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini dei piani di miglioramento del servizio, saranno comunicati agli utenti del servizio attraverso il sito internet del Comune di Roseto degli Abruzzi nella sezione:

https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione_trasparente.php?pubblicazione=5040&category=16&subcategory=47

I suggerimenti ed i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto, per posta elettronica o tramite procedura online. Gli stessi devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

E' disponibile un modello per la segnalazione guasti, disservizi, ecc... (Allegato B), che può essere redatto anche in forma anonima, che viene reso disponibile all'utenza a mezzo di:

- consegna a mano presso Ufficio Servizi Cimiteriali – Piazza della Repubblica 1 – 64026 Roseto degli Abruzzi – tel. 085/89453611 – 89453699
- consegna a mano presso Ufficio Manutenzione – Servizio Lampade votive - Piazza della Repubblica 1 – 64026 Roseto degli Abruzzi – tel. 085-89453606
- On line al link: <https://www.comune.roseto.te.it/modulistica/urbanistica>

Il Modello di cui all'Allegato B puo' essere riconsegnato presso gli uffici predetti, ovvero a mezzo:

Pec: protocollogenerale@pec.comune.roseto.te.it

Mail: protocollogenerale@comune.roseto.te.it

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati INOLTRE presso:

EUREKA srl, C.F. - P.I. 01650260662,

Sede Legale: Via M. D'Eramo, 27 - 67039 Sulmona AQ

Sede Operativa: Via Giovanni Donadoni, 12 - 24066 Pedrengo BG

Recapiti:

Cell: 388 9041486

Tel: 035 667560

Mail: info@eureka-srl.eu

Pec: eurekasrl@pcert.postecert.it

Tutela del cittadino

Il personale della ditta Eureka srl è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio in generale e dovrà sempre tenere una condotta irreprensibile e consona all'ambiente nel quale è chiamato ad operare e dovrà possedere conoscenze specifiche per l'espletamento dei servizi cimiteriali.

Il personale dovrà attuare comportamenti consoni e avere un abbigliamento adeguato, nel pieno rispetto dell'area cimiteriale, dei riti funebri, dei fruitori cimiteriali e delle esigenze che potrebbero presentarsi durante il servizio.

Tutti i dipendenti sono tenuti a rapportarsi con i utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il singolo utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici sopra menzionati.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un cliente/utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi o richiesto.

Il Gestore del Servizio, entro il termine massimo di 15 giorni, fornisce al reclamante la risposta a quanto richiesto, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Gestore del Servizio si impegna ad attivarsi entro 15 giorni per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Responsabile dei Servizi Cimiteriali che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

La presente è redatta in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e norme seguenti e pubblicata sul sito al link https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione_trasparente.php?pubblicazione=5040&category=16&subcategory=47.

ALLEGATI:

- Allegato A: questionario di soddisfazione dell'utenza
- Allegato b: modulo segnalazione e reclami