

## **N. 9139 RACCOLTA DELLE SCRITTURE PRIVATE DEL COMUNE DI PARMA**

### **CONTRATTO DI SERVIZIO**

#### **TRA COMUNE DI PARMA E ADE S.P.A. PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI E FUNEBRI**

### **INDICE**

#### **SEZIONE I – OGGETTO, DURATA, FINALITA’**

- Art. 1 Oggetto del contratto di servizio
- Art. 2 Durata
- Art. 3 Descrizione dei servizi
- Art. 4 Competenze, obblighi e responsabilità delle Parti
- Art. 5 Esclusività del servizio
- Art. 6 Obiettivi e standard del servizio
- Art. 7 Affitto del ramo d’azienda relativo alla gestione dei servizi cimiteriali e funebri
- Art. 8 Concessione dei beni immobili e impianti cimiteriali e funebri
- Art. 9 Archivi informatici
- Art. 10 Divieto di cessione a terzi

#### **SEZIONE II - GESTIONE**

- Art. 11 Documento tecnico
- Art. 12 Responsabilità e copertura assicurativa
- Art. 13 Rapporti economici
- Art. 14 Rapporto di lavoro dipendente, rispetto alla normativa e dei contratti di lavoro
- Art. 15 Controllo della gestione del servizio
- Art. 16 Impegni del Comune
- Art. 17 Partecipazione

#### **SEZIONE III – NORME GENERALI**

- Art. 18 Contestazione e inadempimenti
- Art. 19 Risoluzione del contratto con revoca del servizio, decadenza della concessione
- Art. 20 Foro competente

#### **SEZIONE IV – NORME TRANSITORIE E FINALI**

- Art. 21 Trasferimento di personale
- Art. 22 Subentro del Comune nei contratti in essere
- Art. 23 Regolazione dei rapporti alla scadenza dell’affidamento
- Art. 24 Spese contrattuali

Addi **dieci agosto duemilaquattro**

Nella residenza Municipale

**TRA**

**COMUNE DI PARMA**, con sede in Parma Strada Repubblica n. 1, codice fiscale n° 00162210348, che interviene nella persona di **Maria Giovanna Marelli**, nata a Milano il 25 novembre 1957 in qualità di Direttore Settore Società (su delega del Direttore Area Risorse Stefania Benecchi) in forza della deliberazione del Consiglio Comunale n° 102 del 31 maggio 2004 esecutiva ai sensi di legge (di seguito denominato “Comune”),

**E**

**ADE S.P.A.** con sede legale in Parma, Strada Repubblica, 1, iscritta al registro delle imprese di Parma al n. 228184 del 5 agosto 2004 codice fiscale/partita IVA 02319580342, rappresentata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione **Carletto Nesti**, nato a Parma il 18 giugno 1944, in forza dei poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione del 10 agosto 2004, (di seguito denominata “Società”).

*Il Comune di Parma congiuntamente a ADE S.p.A. vengono definiti le Parti*

**PREMESSO CHE:**

- a) con atto di Consiglio Comunale n. 102 del 31 maggio 2004 il Comune ha deliberato di promuovere la costituzione di una società per azioni per la gestione dei servizi cimiteriali e funebri di cui è titolare, approvandone lo statuto sociale e lo schema del contratto di servizio;
- b) conseguentemente, in data 5 agosto 2004 è stato stipulato, con atto del Notaio Angelo Busani, l'atto costitutivo della società ADE S.p.A., successivamente iscritta nel Registro delle Imprese di Parma in data 5 agosto 2004 al n° 228184;
- c) la Società costituisce il mezzo per il tramite del quale il Comune esercita i servizi cimiteriali e funebri;
- d) il presente contratto ha lo scopo di regolamentare le modalità di svolgimento dei servizi cimiteriali e funebri, fissando gli obblighi reciproci tra Comune e Società al fine di garantire l'autonomia gestionale della Società ed il contemporaneo perseguimento degli obiettivi del Comune titolare dei servizi;

tutto ciò premesso,

## SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE.

### SEZIONE I – OGGETTO, DURATA, FINALITA’

#### Art. 1 - Oggetto del contratto di servizio

1. Oggetto del presente contratto è la regolazione e la disciplina dei rapporti e delle obbligazioni reciproche tra il Comune e la Società conseguenti all’affidamento alla Società stessa della gestione dei servizi cimiteriali e funebri del Comune, della manutenzione ordinaria dei beni e degli impianti di proprietà comunale e strumentali all’esercizio dei servizi medesimi, nonché l’affitto del relativo ramo d’azienda come meglio individuato al successivo articolo 7.
2. L’affidamento è dato alla Società ai sensi e per gli effetti dell’articolo 113 del Decreto Legislativo 18/8/2000, n. 267.
3. Il Comune potrà affidare alla Società ulteriori servizi, connessi o complementari all’oggetto del presente contratto, anche se temporanei, alle condizioni che saranno definite dalle Parti con appositi disciplinari.

#### Art. 2 - Durata

1. L’affidamento della gestione dei servizi cimiteriali e funebri e l’affitto del relativo ramo d’azienda comunale ha la durata di 15 (quindici) anni decorrenti dalla data di iscrizione della società nel Registro delle Imprese, fatte salve le ipotesi di anticipata risoluzione di cui al successivo art. 19. L’eventuale rinnovo, se consentito dalle norme allora vigenti, sarà subordinato ad espresso accordo tra le Parti.
2. Alla scadenza del presente contratto, si applicheranno le disposizioni di cui all’art. 23.
3. La Società garantisce, alle condizioni previste nel presente contratto, la continuità della gestione fino al subentro dell’eventuale nuovo affidatario.

#### Art. 3 - Descrizione dei servizi

1. Sono comprese nella gestione dei servizi le seguenti attività:
  - A. servizi cimiteriali istituzionali: costituiti da tutti i servizi che il Comune è tenuto per legge a fornire ai cittadini e di cui è titolare, tra cui figurano: la rimozione di salme decedute in luoghi pubblici o in condizioni particolari per le quali sia necessario l’intervento dell’autorità giudiziaria, la gestione delle funzioni obitoriali e di osservazione di cui al capitolo terzo del D.P.R. n. 285/1990, i servizi gratuiti per persona indigente, l’inumazione in campo comune, la deposizione dei resti in ossario comune, la deposizione delle ceneri nel cinerario comune, la cremazione, le operazioni di esumazione ordinarie, la conservazione delle salme, la manutenzione delle strutture, del verde e delle parti comuni dei cimiteri, la custodia e vigilanza dei cimiteri stessi;

- B. servizi cimiteriali non istituzionali: tra cui figurano l'inumazione in forma privata, la tumulazione, il servizio di montaggio e smontaggio lapidi, le esumazioni straordinarie, le estumulazioni straordinarie ed il servizio di illuminazione votiva;
  - C. servizi funebri: costituiti dall'organizzazione completa di funerali, anche per quanto riguarda i trasporti funebri, per i quali il Consiglio Comunale, con proprio atto n. 39/118 del 26/02/2002, ha revocato il diritto di privativa all'interno del territorio comunale;
  - D. attività di manutenzione ordinaria delle strutture (edifici, impianti, macchinari, attrezzature, terreni, eccetera) e del verde, escluse le manutenzioni alle strutture private (cappelle, tombe, arcate) che sono in capo ai concessionari.
2. Le attività connesse al servizio risultano dettagliatamente descritte nel Documento Tecnico di cui al successivo art. 11.

#### **Art. 4 – Competenze, obblighi e responsabilità delle Parti**

1. Sono di competenza del Comune, in quanto non trasferibili per legge:
- a) la responsabilità dei registri di polizia mortuaria ed ogni altra attività di polizia in senso stretto;
  - b) la ricezione delle denunce di morte;
  - c) l'autorizzazione ai trasporti funebri, alla sepoltura, alla cremazione, al disseppellimento;
  - d) il rilascio del passaporto mortuario;
  - e) la fissazione delle tariffe come specificato nel Documento Tecnico di cui al successivo art. 11;
  - f) ogni altra attività che la normativa vigente assegna in via esclusiva in capo al Comune.
2. Spetta inoltre al Comune la stipula dei contratti di concessione cimiteriale.
3. La Società si impegna all'osservanza e al pieno rispetto della normativa nazionale e locale che informa la materia. In particolare, i servizi si svolgono secondo le norme vigenti in materia di polizia mortuaria e sanità, comprese le disposizioni previste dai regolamenti (tra i quali il Regolamento di Polizia Mortuaria e il Regolamento di Igiene) e ordinanze comunali e le disposizioni che potranno esser impartite dal Comune.
4. Le funzioni inerenti all'ordine ed alla vigilanza sul funzionamento dei cimiteri spettano al Comune, fatte salve le funzioni di igiene di competenza dell'AUSL. Ogni altra funzione o compito attribuiti al Comune nell'ambito dei servizi cimiteriali in forza di legge o regolamento, con la sola esclusione di quelli che non sono trasferibili per legge, vengono attribuiti alla Società.
5. Sono inoltre attribuite alla Società le attività istruttorie dei procedimenti autorizzatori e concessori, la loro esecuzione, la registrazione delle operazioni cimiteriali e l'assegnazione delle sepolture, nonché l'attuazione delle disposizioni del Comune in materia di assegnazione degli orari dei trasporti funebri.

6. La Società si impegna a rispettare e ad osservare i diritti derivanti dalle concessioni cimiteriali rilasciate dal Comune, nonché a vigilare e controllare il rispetto delle condizioni previste nei provvedimenti concessori medesimi.

#### **Art 5 - Esclusività del servizio**

1. Per tutta la durata del presente contratto, il Comune conferisce alla Società il diritto esclusivo di esercitare i servizi cimiteriali e funebri del Comune di Parma.
2. La Società ha il diritto esclusivo di mantenere sopra il suolo pubblico tutte le attrezzature necessarie ai servizi affidati.
3. Qualora disposizioni normative non consentissero più alla Società lo svolgimento in via esclusiva di alcuna delle attività affidate come tali, il presente contratto sarà oggetto di revisione in accordo tra le Parti.

#### **Art. 6 - Obiettivi e standard del servizio**

1. Il servizio cimiteriale e funebre è da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico, pertanto l'erogazione da parte della Società dovrà avere carattere di regolarità, continuità e completezza.
2. Trattandosi di pubblico servizio la Società dichiara di aver approntato i mezzi necessari per subentrare nella gestione del servizio stesso assicurandone la continuità.
3. Casi di funzionamento irregolare o di interruzione potranno verificarsi soltanto per scioperi o cause di forza maggiore.
4. Ogni caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio dovrà essere formalmente comunicato al Direttore dei Servizi Cimiteriali e Funebri del Comune da parte della Società che dovrà adottare tutte le misure possibili per ridurre il disagio agli utenti.
5. La Società, nell'espletamento dei servizi e nel rispetto delle finalità statutarie, si impegna a dimostrare e rendicontare il perseguimento dei seguenti obiettivi:
  - migliorare complessivamente il servizio, mantenendolo adeguato, per qualità e quantità delle prestazioni rese, alle esigenze della comunità locale e all'evoluzione della normativa nel rispetto della sensibilità dei cittadini;
  - diversificare ed estendere l'offerta di servizi cimiteriali e funebri, al fine di rispondere alla complessità delle esigenze della cittadinanza.
6. La Società si impegna ad elaborare e sottoporre all'approvazione della Giunta Comunale, entro il termine massimo di 6 (sei) mesi, la Carta dei Servizi Cimiteriali e Funebri, in relazione alle caratteristiche dei servizi affidati, nel rispetto di quanto contenuto nel documento "Qualità nei servizi cimiteriali" allegato al presente contratto (Allegato 2).
7. Il Comune, con apposita determinazione del Direttore dei servizi Cimiteriali e Funebri, definirà annualmente gli standard di qualità che la Società dovrà garantire nella gestione

dei servizi e gli obiettivi di miglioramento qualitativo. Gli stessi dovranno essere concordati, tenuto conto della compatibilità con la gestione economica del servizio.

8. La Società si impegna ad aderire al codice di comportamento per le imprese dei servizi pubblici di onoranze funebri concordato tra Federgasacqua-Sefit, FENIOF, ANCI.

#### **Art. 7 – Affitto del ramo d'azienda relativo alla gestione dei servizi cimiteriali e funebri**

1. Ai fini dell'affidamento in gestione dei servizi cimiteriali e funebri di cui è titolare, il Comune concede in affitto alla Società, che accetta, i complessi aziendali per l'esercizio dei medesimi, costituiti dai beni mobili, dalle attrezzature e dalle dotazioni strumentali elencati nell'inventario (allegato 3 al presente contratto), il tutto nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano.
2. Le spese di manutenzione e di assistenza tecnica dei beni mobili, delle attrezzature e delle dotazioni strumentali di cui all'allegato 3 al presente contratto saranno a carico della Società, così come le spese per l'eventuale ammodernamento degli arredi e per l'eventuale adeguamento delle attrezzature alle normative vigenti.
3. Il corrispettivo dell'affitto del ramo d'azienda "servizi cimiteriali e funebri" è costituito da un canone annuo di euro 200.000 (duecentomila) + IVA di legge, rivalutabile di anno in anno sulla base del 75% (o altra misura stabilita dalla legge tempo per tempo vigente) dell'indice Istat di aumento dei prezzi al consumo a partire dal secondo anno.
4. Il canone di cui al precedente comma 3 sarà versato al Comune in due rate di pari importo da corrispondersi entro il 30 Giugno ed il 31 Dicembre di ogni anno di competenza.
5. Qualora l'affidamento inizi a decorrere nel corso dell'anno 2004, la Società corrisponderà, per detto esercizio, al Comune il canone di cui al comma 3, rapportato all'effettivo periodo di gestione, che dovrà essere versato entro il 31 Dicembre 2004.

#### **Art. 8 - Concessione di beni immobili ed impianti cimiteriali e funebri**

1. I beni immobili e gli impianti costituenti il patrimonio dei servizi cimiteriali e funebri (allegato 4 al presente contratto) sono concessi in uso a titolo gratuito dal Comune, che ne rimane proprietario, alla Società per tutta la durata dell'affidamento. I beni immobili e gli impianti costituenti il patrimonio dei servizi cimiteriali e funebri comprendono: l'area cimiteriale, comprensiva di tutti gli edifici e le pertinenze ad essa riconducibili, inclusi i manufatti costruiti da privati su aree cimiteriali per le quali sia spirata la relativa concessione, del cimitero della Villetta e dei cimiteri di Marore, Vigatto, Valera, Ugozzolo, Baganzola, Viarolo, San Pancrazio ed Eia.
2. La Società si impegna a riservare gratuitamente al servizio comunale di polizia mortuaria i locali da destinare ad ufficio presso il cimitero della Villetta, nonché, in generale, a riservare gli spazi necessari per consentire il corretto svolgimento delle funzioni e delle attività che rimangono di competenza del Comune ai sensi del precedente art. 4.

3. Il Comune mantiene manlevata ed indenne la Società da qualsiasi pretesa avanzata da terzi per ogni aspetto economico e giuridico non ancora regolarizzato dal Comune stesso.
4. Il Comune, altresì, solleva la Società dal pagamento di ogni e qualsiasi onere/tassa/canone, eventualmente allo stesso dovuto, relativamente all'occupazione di suolo/sottosuolo in dipendenza degli interventi di manutenzione ordinaria a carico della Società.
5. La Società assume l'obbligo, per tutta la durata del presente contratto, di provvedere a propria cura e spese alla gestione dei beni e degli impianti oggetto di concessione in modo che siano sempre in stato di efficienza e possano rispondere, in ogni momento, alle esigenze dei servizi gestiti, in conformità alle leggi vigenti ed alle norme di sicurezza in materia.
6. Entro tre (3) mesi dalla consegna di beni ed impianti la Società avvierà la ricognizione, eventualmente in contraddittorio con il competente servizio del Comune, sullo stato di consistenza degli stessi e sulla loro conformità alla vigente normativa.
7. La Società è tenuta alla manutenzione ordinaria, compresa la manutenzione non programmabile (pronto intervento), dei beni e degli impianti oggetto di concessione. L'attività di manutenzione ordinaria comprende tutti gli interventi che servono per mantenere i beni e gli impianti esistenti nel corretto stato di decoro, efficienza e funzionalità, secondo quanto ulteriormente precisato nel Documento Tecnico di cui all'art. 11 del presente contratto.
8. Fermo restando il divieto di mutare la destinazione d'uso dei beni e degli impianti oggetto di concessione, la Società potrà operare sugli stessi tutti gli interventi ritenuti necessari, utili ed opportuni per il migliore svolgimento del servizio, compresi la sostituzione per interventi di manutenzione, risanamento, nonché la messa fuori servizio delle/degli dotazioni/impianti obsoleti e non più utilizzabili.
9. Per gli interventi sulle strutture oggetto di concessione la Società dovrà rispettare gli obblighi previsti dalla vigenti disposizioni normative in materia di tutela dei beni culturali e ambientali.

#### **Art. 9 - Archivi informatici**

1. La Società potrà avere accesso agli archivi informatici del Comune utili ai fini dell'espletamento delle attività oggetto di affidamento (a titolo di esempio: archivio anagrafico e di stato civile, archivio concessioni edilizie/permessi di costruire ed agibilità).
2. Per quanto concerne gli archivi informatici in dotazione al servizio, essi restano di proprietà del Comune e la Società si impegna a gestirli per le proprie attività e a mantenerli aggiornati secondo criteri di assoluta sicurezza e nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati.

### **Art. 10 - Divieto di cessione a terzi**

1. La Società potrà gestire i servizi affidati direttamente ovvero indirettamente tramite società controllate appositamente costituite.
2. E' fatto assoluto divieto alla Società di affidare a terzi lo svolgimento dei servizi cimiteriali e funebri nella loro integrità. E' tuttavia consentito alla stessa di avvalersi di terzi per lo svolgimento di fasi operative dei servizi, salva comunque la responsabilità in capo alla Società.
3. Ciò premesso, e nel rispetto degli standard di qualità e quantità prefissati, la Società ha piena facoltà di utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli di efficienza ed economicità.
4. Rimane inteso che la Società è l'unico responsabile nei confronti del Comune e degli utenti del servizio, qualsiasi sia la forma di gestione scelta per i singoli servizi.

## **SEZIONE II - GESTIONE**

### **Art. 11 - Documento Tecnico**

1. Un Documento Tecnico, sottoscritto da entrambe le Parti e costituente parte integrante e sostanziale del presente contratto (allegato 1), definisce compiutamente le specifiche tecniche, le modalità di svolgimento, gli specifici standard ed obiettivi dei servizi cimiteriali e funebri affidati.

### **Art. 12 - Responsabilità e copertura assicurativa**

1. Qualora dall'esecuzione del presente contratto e dalle attività ad esso connesse, nonché dall'uso di beni ed impianti, derivassero danni di qualunque natura al Comune o a terzi (danni a cose, persone, interruzioni di attività, ecc.), la Società ne assume ogni responsabilità ed è tenuta ad intervenire tempestivamente per il ripristino immediato dei danni alle cose, con assunzione diretta, a proprio esclusivo carico, di tutti gli oneri risarcitori.
2. La Società dovrà obbligatoriamente fornire, all'atto della stipula del presente contratto, copia della polizza assicurativa, con un massimale non inferiore a 5 (cinque) milioni di euro, da questa accesa, atta a garantire la copertura per i rischi di responsabilità, di qualsiasi tipo causati a terzi (lesioni personali, danni a cose, interruzione di attività, ecc.) e al Comune, nonché per i danni alle opere preesistenti o a quelle sulle quali si eseguiranno servizi e/o lavori per l'intera durata dell'affidamento.
3. La Società è unica e diretta responsabile nei confronti del Comune e dei terzi per il risarcimento dei danni di qualsiasi tipo, senza alcuna possibilità di chiamare in causa per il risarcimento - nel rapporto con il Comune e con i terzi danneggiati - eventuali ditte appaltatrici o subappaltatrici.



4. La Società non risponde dei danni derivanti dall'omessa, ritardata od incompleta attuazione di interventi qualora tali eventi derivino da ritardi o carenze, contestati e formalizzati dalla Società, imputabili direttamente al Comune nell'adozione degli atti amministrativi di propria competenza.
5. Il Comune si impegna fino al 31/12/2004 ad estendere le sottoindicate coperture assicurative in corso con la CA.RI.GE. Assicurazioni, a favore della Società, riconoscendole la qualifica di coassicurato: Polizza Incendio, Polizza Furto, Polizza R.C.T.O.. Successivamente a tale data la Società provvederà a stipulare idonea copertura R.C.T.O. nei termini previsti dal presente articolo.

### **Art. 13 - Rapporti Economici**

1. Per la gestione dei servizi affidati, la Società provvede alla riscossione dai clienti di tutti gli importi relativi alle prestazioni erogate, cimiteriali e funebri, compresi i proventi dell'illuminazione votiva ed ogni altro provento o contributo a qualsiasi titolo dovuto per l'esecuzione di interventi specifici su richiesta dell'utenza, ivi compresi i diritti di istruttoria per i servizi gestiti.
2. Le procedure per la periodica revisione delle tariffe, conformi alle disposizioni in materia, sono meglio specificate nel Documento Tecnico di cui al precedente art. 11.
3. I corrispettivi la cui determinazione non compete per disposizioni di carattere generale al Comune o ad altra Autorità, sono stabiliti direttamente dalla Società, come meglio specificato nel Documento Tecnico di cui al precedente art. 11.
4. Sono a carico del Comune le operazioni che la Società effettua d'ufficio in applicazione del regolamento di polizia mortuaria, quali ad esempio le operazioni di esumazione e di estumulazione in caso di irreperibilità dei familiari.
5. Gli oneri relativi all'attività di cerimoniale, eventualmente prestata dalla Società su richiesta e per conto del Comune, saranno a carico del Comune medesimo.

### **Art. 14 – Rapporti di lavoro dipendente, rispetto della normativa e dei contratti di lavoro**

1. La Società subentrerà nei rapporti di lavoro subordinato inerente i dipendenti impiegati nei servizi cimiteriali e funebri del Comune oggetto di affidamento, secondo le modalità e i tempi previsti al successivo art. 21.
2. Alla scadenza del presente contratto, ovvero in caso di risoluzione anticipata dello stesso, il Comune, ovvero l'eventuale diverso soggetto gestore del servizio, subentrerà nei rapporti di lavoro con il personale dipendente operante nei servizi cimiteriali e funebri a quella data.
3. A far data dal subentro di cui al precedente comma 1, la Società si impegna ad applicare al personale del Comune che passerà alle dipendenze dirette della medesima, il contratto collettivo nazionale di lavoro FEDERGASACQUA (Settore funerario), fatta salva l'applicazione di specifiche disposizioni di legge in materia, garantendo il

miglioramento economico e normativo, a parità di prestazioni, rispetto al trattamento giuridico-economico in essere.

4. La Società si impegna, inoltre, a rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori.

#### **Art. 15 - Controllo della gestione del servizio**

1. Il Comune si riserva il diritto di controllare che la gestione del servizio avvenga nel pieno rispetto delle condizioni fissate dal presente contratto ed, in particolare, degli standard qualitativi definiti per gli specifici servizi.
2. Il Comune provvederà, attraverso il Direttore dei Servizi Cimiteriali e Funebri in qualità di Supervisore, ai controlli complessivi sull'esecuzione del presente contratto, sul raggiungimento, mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi fissati dal Comune e sul rispetto della Carta dei Servizi.
3. Al fine di consentire al Comune di esercitare tale controllo, nonché per la verifica dell'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, la Società si impegna a fornire al Supervisore un report annuale sulla qualità dei servizi oggetto di affidamento e, comunque, tutte le informazioni dallo stesso richieste, a consentire visite ed ispezioni ed ogni altra operazione conoscitiva di carattere tecnico.
4. La Società si obbliga a comunicare al Comune, entro il mese di maggio di ogni anno, i seguenti dati relativi all'esercizio precedente:
  - i dati relativi al rispetto dei livelli di servizio, mettendo in evidenza la durata e l'entità dell'eventuale mancato rispetto;
  - i dati tipici della gestione, con particolare riferimento a:
    - a) andamento delle sepolture distinte per tipologie e per cimitero;
    - b) andamento delle onoranze funebri sia qualitativo che quantitativo;
    - c) andamento delle cremazioni;
  - una relazione annuale nella quale siano descritti e documentati i dati relativi agli investimenti, ai tempi di realizzazione ed ai cespiti ammortizzabili.
5. La Società potrà segnalare al Comune nella persona del Direttore dei Servizi Cimiteriali e Funebri, per l'assunzione dei provvedimenti di propria competenza, ogni elemento utile a garantire la piena osservanza della normativa di settore.
6. La Società si obbliga ad adottare un sistema di qualità aziendale certificato, relativo ai servizi oggetto di affidamento, entro un triennio dalla data di stipula del presente contratto.

#### **Art. 16 - Impegni del Comune**

1. Il Comune si impegna nei confronti della Società ad agevolare il migliore espletamento delle attività disciplinate dal presente contratto garantendo la piena collaborazione dei

propri servizi ed uffici, ed, in particolare, dell'ufficio di anagrafe, di stato civile e dell'ufficio di polizia municipale.

2. Nel Documento Tecnico di cui al precedente art. 11 sono meglio individuati gli impegni e gli obblighi del Comune ai fini di cui al precedente comma.

### **Art. 17 - Partecipazione**

1. La Società garantisce la partecipazione del cittadino al servizio pubblico, sia per l'accesso alle informazioni che lo riguardano, sia per quanto riguarda la tutela del diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione con il soggetto erogatore.
2. A tali fini la Società riconosce il diritto di accesso del cittadino alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241, con possibilità di produrre memorie e documenti, di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
3. La Società s'impegna ad attuare iniziative di *customer satisfaction* che prevedano l'acquisizione periodica delle valutazioni del cliente in relazione ai parametri contenuti nella Carta dei Servizi.

## **SEZIONE III - NORME GENERALI**

### **Art. 18 - Contestazioni e inadempimenti**

1. Qualora una Parte si rendesse inadempiente rispetto agli obblighi assunti con il presente contratto, l'altra dovrà darne formale diffida scritta contestando l'addebito.
2. La diffida, da inviarsi mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, dovrà contenere l'esatta descrizione dei fatti contestati ed un congruo termine per l'adempimento.
3. Entro il termine indicato, la Parte alla quale è stato contestato l'addebito potrà presentare le proprie deduzioni o provvedere all'adempimento.

### **Art. 19 - Risoluzione del contratto con revoca del servizio, decadenza della concessione**

1. Il contratto potrà essere risolto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile nei seguenti casi di grave inadempimento:
  - a) interruzione dei servizi necroscopici e delle operazioni di seppellimento per una durata superiore a 36 ore quando sia imputabile a dolo o colpa grave della Società;
  - b) interruzione delle rimanenti attività per una durata superiore a giorni 10, quando sia imputabile a dolo o colpa grave della Società;
  - c) gravi e reiterate infrazioni delle norme di legge e/o del presente contratto, imputabili a dolo o colpa grave della Società;

- d) cessione del contratto da parte della Società.
- 2. Alla richiesta di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1453 del codice civile, ovvero, alla dichiarazione di risoluzione del contratto di cui al precedente comma 1, consegue, fermo restando il diritto ad eventuali risarcimenti dei danni provocati, l'automatica revoca dell'affidamento del servizio, nonché la decadenza della concessione in uso dei beni afferenti al demanio cimiteriale.

#### **Art. 20- Foro competente**

- 1. Per ogni contestazione che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del presente contratto, ivi comprese quelle non risolte in base al precedente art. 18, esclusivamente competente sarà il Foro di Parma.

### **SEZIONE IV - NORME TRANSITORIE E FINALI**

#### **Art. 21 - Trasferimento di personale**

- 1. Al momento dell'entrata in vigore del presente contratto, il personale addetto ai servizi oggetto di affidamento sarà assegnato provvisoriamente alla società secondo le previsioni del Decreto Legislativo n. 165/2001. L'assegnazione temporanea sarà disciplinata con apposita convenzione che avrà durata fino al 31/12/2005.
- 2. Al fine di salvaguardare l'evoluzione normativa in atto e assicurare le attività e gli adempimenti dalla stessa previsti, la convenzione di cui al precedente comma 1 dovrà prevedere la facoltà, da parte del Comune, di poter revocare l'assegnazione temporanea di uno o più dipendenti.
- 3. Entro la scadenza di cui al precedente comma 1, il personale potrà dimettersi dal Comune per essere assunto dalla Società.
- 4. Il Comune si riserva di prendere in esame le eventuali richieste di mantenere il rapporto di lavoro con l'Ente secondo le seguenti modalità: comunicazione della volontà entro e non oltre il 31/07/2005 e diritto di precedenza sulle nuove assunzioni/esigenze a tutto il 31/12/2005.
- 5. A seguito della formale costituzione della società, saranno avviate le procedure di informazione e consultazione di cui all'art. 47, commi 1-4, della Legge n. 428/1990.
- 6. Dall'1/1/2006 si applicherà, fatta salva l'applicazione di specifiche disposizioni di legge in materia, l'art. 2112 del Codice Civile al personale che sarà trasferito alla Società e l'art. 14 del presente contratto.

#### **Art. 22 - Subentro al Comune nei contratti in essere**

- 1. La Società s'impegna a subentrare al Comune, dalla data di affidamento dei servizi, nei contratti di illuminazione votiva, nei contratti di fornitura, di prestazione di servizio e nelle convenzioni ora in vigore.

2. L'elenco completo dei contratti di forniture di beni e di erogazioni di servizio e delle convenzioni dovrà essere fornito alla Società contestualmente alla firma del presente contratto (allegato 5).
3. In merito ai contratti di cui al comma precedente, la Società si impegna altresì a sopportarne gli oneri economici per le prestazioni rese dopo la data di affidamento dei servizi e fino alla naturale scadenza.
4. Qualora, alla data di affidamento dei servizi, non sia stato possibile formalizzare il subentro o stipulare appositi contratti sostitutivi rispetto a quelli stipulati dal Comune per garantire il corretto funzionamento dei servizi erogati, il Comune si impegna a mantenere gli impegni contrattuali già assunti, fermo restando il diritto al rimborso, da parte della Società, di tutte le spese sostenute per conto della stessa e inerenti lo svolgimento dei servizi affidati.
5. Il Comune si impegna ad accogliere tutte le richieste di operazioni cimiteriali e funebri dell'utenza fino alla data di affidamento dei servizi. Decorso tale termine, le prestazioni saranno rese dalla Società che provvederà alla relativa fatturazione.

#### **Art. 23 - Regolazione dei rapporti alla scadenza dell'affidamento**

1. In caso di mancato rinnovo del presente contratto, allo scadere del termine contrattuale, o in qualsiasi altro caso di interruzione anticipata dello stesso si applicano le seguenti disposizioni:
  - a) i beni e gli impianti concessi in uso alla Società dal Comune al momento dell'affidamento dei servizi oggetto del presente contratto, o successivamente dalla stessa realizzati, dovranno essere restituiti al Comune in buono stato di conservazione, senza alcun onere ad eccezione di quelli riferiti a quanto previsto alla successiva lettera c);
  - b) i beni e gli impianti realizzati o acquisiti dalla Società con finanziamenti concessi a fondo perduto, saranno devoluti gratuitamente al Comune;
  - c) per i beni immobili e gli impianti strumentali al servizio acquistati dalla Società con autofinanziamento, oppure finanziati mediante contrazione di prestiti, il Comune riconoscerà un indennizzo pari al loro costo di acquisto, diminuito dell'importo risultante dall'applicazione su tali valori delle quote di ammortamento già operate, o dell'effettivo deperimento se superiore.

#### **Art. 24 - Spese contrattuali**

1. Le spese dipendenti e conseguenti alla stipula del presente contratto sono a carico della Società.
2. Il presente contratto sarà sottoposto a registrazione esclusivamente in caso d'uso, in questo caso le spese di registrazione saranno a carico della parte richiedente.

#### **Allegati:**

1. Documento Tecnico

2. Qualità nei servizi cimiteriali
3. Inventario dei beni oggetto di affitto di ramo d'azienda
4. Elenco dei beni e impianti oggetto di concessione in uso
5. Elenco dei contratti in cui la Società subentra al Comune.

Letto, confermato e sottoscritto

**PER IL COMUNE DI PARMA**  
Maria Giovanna Marelli

**PER ADE S.P.A.**  
Carletto Nesti

ALLEGATO 1

**ADE S.P.A.**

**DOCUMENTO TECNICO**

**DI CUI ALL'ART. 11 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO**

**TRA COMUNE DI PARMA E ADE S.P.A.**  
**PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI E FUNEBRI**

**INDICE**

**PARTE PRIMA – SERVIZI CIMITERIALI**

- A. Attività cimiteriali, necroscopiche/obitoriali, trasporti istituzionali
- B. Obblighi dei contraenti
- C. Assunzione in carico dei cimiteri

## **PARTE SECONDA – SERVIZI FUNEBRI**

- A. Attività funebri
- B. Obblighi dei contraenti

## **PARTE TERZA – TARIFFE**

- A. Competenze sulle tariffe
- B. Tariffe e corrispettivi iniziali
- C. Variazioni tariffarie

## **PARTE QUARTA – STANDARD QUALITATIVI**

- A. Standard qualitativi

## **PARTE PRIMA – SERVIZI CIMITERIALI**

### **A. Attività cimiteriali, necroscopiche/obitoriali, trasporti istituzionali**

1. Con riferimento alle attività cimiteriali, necroscopiche/obitoriali e di trasporto istituzionale, compresa la gestione degli impianti connessi, da svolgere sul territorio del Comune di Parma, la Società provvede ai seguenti compiti:
  - trasporti istituzionali che la normativa vigente pone in capo al Comune, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le salme di persone morte in abitazioni inadatte e nelle quali sia pericoloso mantenerle per il prescritto periodo di osservazione, di persone morte in seguito a qualsiasi accidente nella pubblica via o in luogo pubblico, di persone ignote di cui debba farsi esposizione al pubblico per il riconoscimento, di persone morte in stato di indigenza o disinteresse;
  - gestione completa delle attività obitoriali e delle attività di osservazione salme;
  - custodia e vigilanza delle strutture cimiteriali;
  - assegnazione delle sepolture e tenuta della relativa documentazione amministrativa;
  - esecuzione e registrazione delle operazioni cimiteriali previste dalla legge, dai regolamenti e dalle ordinanze del Sindaco, comprese le operazioni di seppellimento, disseppellimento e traslazione;
  - gestione di un'area da destinare alla dispersione delle ceneri, quando questa forma di sepoltura sarà consentita dalla vigente normativa;
  - manutenzione ordinaria degli immobili, delle reti, degli impianti, nonché delle attrezzature e degli automezzi di servizio, dei locali e magazzini per garantirne la funzionalità;
  - ripristino dei vialetti e pareggiamento dei campi di inumazione;
  - fornitura dell'energia elettrica, dell'acqua, del gas, del carburante, dei materiali e delle altre prestazioni (comprese le utenze telefoniche) necessarie per la corretta esecuzione delle attività;
  - illuminazione degli immobili e delle zone pubbliche;
  - fornitura del servizio di illuminazione votiva comprensivo di allacci, sostituzione delle lampade fulminate e realizzazione delle linee di luce votiva nei campi di inumazione;
  - manutenzione del verde cimiteriale;
  - pulizia dei viali e delle corsie dei cimiteri, di tutti i locali e dei servizi igienici, sia per il personale sia per il pubblico;
  - raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti durante la gestione dei cimiteri, nei modi prescritti dalla legge;
  - programmazione, annuale e triennale a scalare, degli interventi di disseppellimento, distinti per tipologia, necessari a garantire la disponibilità di posti-



salma, sulla base di idonee previsioni relative alla mortalità ed alla distribuzione delle sepolture;

- attività istruttoria ed esecutoria dei procedimenti amministrativi e concessori;
- informazione all'utenza sulle procedure in uso e sul funzionamento dei servizi;
- ogni altra attività necessaria al corretto svolgimento dei servizi.

Nell'allegato al presente Documento Tecnico, sono descritte le specifiche tecniche delle operazioni cimiteriali, della manutenzione del verde cimiteriale, delle pulizie dei cimiteri e della manutenzione ordinaria delle strutture e degli impianti.

## **B. Obblighi dei contraenti**

1. Il Comune è e resta il titolare del servizio cimiteriale. Pertanto:

- esercita le funzioni ad esso conferite dalla normativa vigente in tema di cimiteri;
- esercita le funzioni di indirizzo che fanno capo al Consiglio Comunale;
- esercita le funzioni di indirizzo, di regolamentazione, autorizzative e concessorie necessarie ed opportune per garantire il fine ultimo della tutela igienico sanitaria, nonché la salvaguardia e la funzionalità degli impianti cimiteriali;
- adotta, per quanto di competenza, tutti i provvedimenti necessari per nuove costruzioni di immobili o di impianti occorrenti per la piena operatività dei cimiteri;
- assicura la collaborazione per il corretto svolgimento del servizio, compresa la vigilanza delle strutture cimiteriali da parte del corpo della Polizia Municipale, il collegamento telematico per l'accesso alle banche dati comunali utili all'espletamento del servizio, nel rispetto delle norme vigenti sul trattamento dei dati personali, quali, a titolo esemplificativo i servizi di anagrafe e di stato civile;
- individua i casi di indigenza;
- assicura la ricerca dei familiari dei defunti non più residenti nel Comune in occasione della programmazione delle esumazioni e delle estumulazioni.

2. La Società:

- svolge la gestione dei cimiteri, degli immobili, delle reti e degli impianti attualmente esistenti, assunti in carico nello stato in cui si trovano, alle condizioni descritte nel Contratto di Servizio e nel presente Documento Tecnico;
- presenta al Comune una rendicontazione per la verifica del perseguimento degli indirizzi decisi dal Consiglio Comunale;
- comunica al Comune, a tutti gli enti ed organismi di controllo competenti e se del caso all'utenza, le situazioni che comportano la totale o parziale messa fuori servizio di impianti cimiteriali, anche temporanea, nonché i provvedimenti ritenuti necessari per ripristinarne la funzionalità;
- su specifica richiesta e secondo istruzioni del Comune, provvede inoltre alla esecuzione d'ufficio dei lavori cimiteriali intimati a privati (ad esempio per ragioni di pubblica incolumità) ma dagli stessi non eseguiti. In tal caso la Società

avrà diritto al rimborso degli oneri sostenuti, in prima istanza dai privati, successivamente, in caso di inadempimento degli stessi, dal Comune.

### **C. Assunzione in carico dei cimiteri**

1. Il Comune trasferirà immediatamente alla Società la documentazione necessaria per una adeguata conoscenza delle aree, delle reti, degli impianti e degli immobili e delle relative procedure tecnico-amministrative.
2. Resta inteso che lo stato delle strutture riscontrato inizialmente costituirà riferimento per la valutazione degli standard di servizio e degli ulteriori obblighi di manutenzione e da esso dipenderà la funzionalità del servizio globalmente inteso.
3. Gli immobili, impianti e reti in corso di realizzazione e quelli che saranno realizzati in futuro saranno affidati in gestione alla Società a far data dal relativo collaudo. A tal fine le Parti stipuleranno appositi atti integrativi costitutivi dei diritti di concessione in uso sugli ulteriori beni affidati. I predetti atti dovranno essere formalizzati entro tre mesi dalla data di collaudo.
4. La Società provvederà conseguentemente, ove necessario, all'aggiornamento della cartografia e dello stato di consistenza dei beni concessi. L'aggiornamento dovrà essere eseguito entro venti giorni dall'effettiva consegna formale.
5. Alla scadenza del Contratto di Servizio i beni oggetto di concessione dovranno essere riconsegnati al Comune di Parma in buono stato di efficienza, comunque non inferiore a quello della consegna per quanto riguarda gli aspetti di manutenzione ordinaria.

## **PARTE SECONDA – SERVIZI FUNEBRI**

### **A. Attività funebri**

1. La Società provvederà allo sviluppo delle attività finora svolte ed, in particolare, ai seguenti compiti:
  - organizzazione dei servizi di onoranza e di trasporto funebre, inclusa l'istruttoria delle relative pratiche, la fornitura di feretri (completi di accessori), fiori, memorie fotografiche, necrologie, servizi di vestizione e quant'altro sia necessario al completo soddisfacimento della domanda;
  - attività istruttoria di tutte le autorizzazioni e tenuta e conservazione della relativa documentazione;
  - reperibilità notturna e festiva;
  - custodia e vigilanza delle strutture;
  - manutenzione ordinaria degli immobili, delle reti, degli impianti, nonché delle attrezzature e degli automezzi di servizio, dei locali e magazzini per garantirne la funzionalità;

- fornitura dell'energia elettrica, dell'acqua, del gas, del carburante, dei materiali e delle altre prestazioni (comprese le utenze telefoniche) necessarie per il buon esercizio dell'attività;
- pulizia di tutti i locali e dei servizi igienici, sia per il personale sia per il pubblico;
- ogni altra attività necessaria al corretto svolgimento dei servizi.

**B. Obblighi dei contraenti**

1. Per il servizio in argomento la Società si obbliga:

- a garantire il necessario personale per ogni trasporto, adeguatamente preparato, in accordo con le disposizioni vigenti;
- ad utilizzare idonei mezzi, in regola con le prescrizioni previste per i trasporti funebri dalla legislazione vigente e in perfetto stato di efficienza;
- a gestire mezzi e attrezzature attualmente esistenti, assunti in carico nello stato in cui si trovano;
- ad ottenere tutte le autorizzazioni necessarie per l'esercizio dell'attività in argomento;
- a continuare l'attività di agenzia di cui all'art. 115 del D.P.R. n. 285/1990 per tutta la durata del Contratto di Servizio, senza soluzione di continuità e in regime di libera concorrenza.

**PARTE TERZA – TARIFFE**

**A. Competenza sulle tariffe**

1. Tenuto conto della copertura totale dei costi sostenuti dalla Società per l'erogazione dei singoli servizi, il Comune determinerà direttamente le tariffe relative alle attività svolte in regime di monopolio.
2. Ogni altro corrispettivo, compreso quelli di natura commerciale, sarà determinato autonomamente dalla Società, nel rispetto dei vincoli di legge o di regolamento in materia.

**B. Tariffe e corrispettivi iniziali**

1. La Società applicherà inizialmente le tariffe e i corrispettivi in vigore al momento dell'affidamento.
2. Entro un anno dall'affidamento la Società provvederà a calcolare il costo complessivo di ogni singola operazione, sulla cui base procedere alla ridefinizione completa del sistema tariffario cimiteriale e funebre.

3. Per le tariffe di competenza del Comune tale operazione sarà compiuta di concerto con il settore comunale competente. Il Comune s'impegna a deliberare il nuovo modello tariffario in tempo utile per la sua applicazione a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo.
4. Qualora lo scostamento fra la tariffa iniziale e quella ottimale corrispondesse ad un incremento superiore al 15%, l'adeguamento potrà essere graduato in due anni. La Società si impegna a sostenere i costi fino al momento del completo adeguamento.

### **C. Variazioni tariffarie**

1. Le tariffe deliberate a seguito della procedura di cui alla precedente lettera B saranno soggette a revisione annuale con appositi provvedimenti del Comune in relazione al recupero dell'inflazione programmata prevista per l'anno successivo. Ogni ulteriore o differente aumento potrà essere proposto dalla Società entro il mese di ottobre dell'anno precedente e dovrà essere espressamente autorizzato dal Comune.
2. Per i corrispettivi di competenza diretta della Società, la stessa provvederà a darne comunicazione al Comune al momento della sua adozione e ad ogni sua successiva variazione, in tempo utile per ricevere eventuali considerazioni e raccomandazioni prima della data di decorrenza.

## **PARTE QUARTA – STANDARD QUALITATIVI**

In attesa della puntuale definizione e approvazione della Carta dei Servizi, la Società rispetterà di norma i seguenti parametri.

### **A. Standard qualitativi**

1. Sepoltura a sistema di inumazione di feretri
  - Esecuzione della inumazione all'arrivo del feretro nel cimitero entro 3 giorni lavorativi dalla istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.
2. Sepoltura a sistema di tumulazione di feretri
  - Esecuzione della tumulazione all'arrivo del feretro nel cimitero entro 3 giorni lavorativi dalla istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.
  - Nel caso di necessità di messa a norma della tomba di famiglia, la tumulazione avverrà solo successivamente al completamento dei relativi lavori. Nel

frattempo si procederà alla tumulazione in loculo provvisorio ovvero in camera mortuaria.

3. Traslazione e tumulazione di cassette resti ossei

- Salvo diversa richiesta degli aventi titolo, la tumulazione di resti ossei dovrà avvenire entro 3 giorni lavorativi dalla istanza degli interessati.

4. Esumazioni ed estumulazioni ordinarie di feretri

- Sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione, salvo avversi eventi atmosferici.

5. Esumazioni ed estumulazioni straordinarie di feretri

- L'esecuzione di esumazione od estumulazione straordinaria richiesta dall'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima (di norma sono esclusi i giorni festivi).
- Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. n. 285/1990, l'esecuzione della esumazione straordinaria è effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla autorizzazione conseguente l'istanza degli interessati, salvo indisponibilità del personale dell'AUSL. Analogamente per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. 285/1990.

6. Illuminazione elettrica votiva

- Allacciamento ex novo alla rete entro 15 giorni lavorativi dalla domanda da parte degli interessati.
- Cambio di lampada fulminata entro 6 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.

\* \*\*\* \*

**ALLEGATO AL DOCUMENTO TECNICO ALLEGATO AL CONTRATTO DI SERVIZIO**

**DISCIPLINARE CONTENENTE LE SPECIFICHE TECNICHE  
DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI, DELLA MANUTENZIONE DEL VERDE  
CIMITERIALE, DELLE PULIZIE CIMITERIALI E DELLA MANUTENZIONE  
ORDINARIA DELLE STRUTTURE E DEGLI IMPIANTI**

## 1. OPERAZIONI CIMITERIALI

Le operazioni cimiteriali sono tutte quelle necessarie a garantire il servizio cimiteriale ed i relativi servizi collaterali, da quando il feretro entra in cimitero, e per tutti i feretri che eventualmente ne escono, fino al limite del cimitero.

Tutte le operazioni cimiteriali debbono essere svolte con perizia, diligenza e con riferimento alle norme di polizia mortuaria, di igiene pubblica e di sicurezza sul lavoro.

La modalità di esecuzione delle principali lavorazioni è la seguente:

- Inumazione comprendente le seguenti fasi:
  - tracciamento campi di inumazione, seguendo i criteri in uso distinguendoli secondo la seguente tipologia:
    - a. Inumazione in campo a “Prato Verde”
    - b. Inumazione in campo a “Fosse Distinte”
  - escavazione di fossa di dimensioni idonee, conformemente alle norme sulla sicurezza;
  - trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero alla chiesa (ove richiesto), per l'eventuale funzione religiosa e successivamente al posto di inumazione ;
  - calata manuale del feretro nella fossa mediante l'uso di funi, o con l'ausilio di specifici strumenti meccanici;
  - copertura del feretro a mano con miscela di terra vegetale e sottovallo, completamento chiusura e riempimento della fossa anche con l'ausilio di mezzo meccanico con terra e sottovallo nella quantità di una parte di sottovallo ogni quattro di terra;
  - pulizia dell'area circostante il posto di inumazione;
  - collocazione nella testata della fossa di cartello provvisorio indicante gli estremi identificativi del defunto ed eventuale deposizione di fiori al seguito del funerale;
  - spandimento di stabilizzato o ghiaietto nell'area circostante il posto di inumazione.
- Traslazione feretro da fossa a fuori cimitero, comprendente le seguenti fasi:
  - rimozione lapide o cippo marmoreo;
  - escavazione della fossa;
  - raccolta e disinfezione del feretro alla presenza dell'Ufficiale Sanitario;
  - deposizione del feretro in apposito involucro di zinco;
  - sigillatura del coperchio mediante saldatura a stagno;
  - saldatura sul coperchio di apposita targhetta metallica incisa, indicante gli estremi identificativi del defunto;
  - trasporto del feretro fino all'uscita del cimitero;
  - chiusura della fossa;
  - pulizia, disinfezione e riordino della zona circostante.

- Traslazione feretro da fossa nello stesso cimitero

Idem come sopra, ma con successiva tumulazione in tomba di famiglia o loculo con tutte le operazioni di cui alla descrizione relativa all'apertura tomba di famiglia, o tumulazione in loculo.

- Esumazione per raccolta resti mortali in fossa, comprendente le seguenti fasi:

- rimozione lapide o cippo marmoreo;
- escavazione della fossa fino alla cassa, pulizia del coperchio e apertura feretro;
- raccolta resti mortali in apposita cassetina metallica e deposito in nicchia ossario o ossario comune;
- raccolta dei materiali di risulta ed inserimento differenziato negli appositi contenitori o nel cassone dei rifiuti cimiteriali;
- chiusura della fossa;
- trasporto di eventuali lapidi e marmi a deposito nell'ambito del Cimitero in attesa di regolare smaltimento presso discarica per inerti;
- pulizia della zona circostante la fossa.

- Tumulazione in tomba, cappella, arco o loculo perpendicolare, comprendente le seguenti fasi:

- eventuale rimozione della lapide in marmo unificata se già esistente;
- trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero al posto di tumulazione, compreso l'eventuale sosta nella cappella per la funzione religiosa;
- trasferimento della bara su montafretri;
- immissione del feretro nel loculo;
- chiusura del loculo a norma di legge, con muro di mattoni o tamponamento prefabbricato;
- stuccatura e intonacatura della chiusura;
- trasporto lastra di marmo unificata presso il deposito cimiteriale, in attesa del ritiro da parte del marmista incaricato dalla famiglia per l'allestimento della lapide;
- apposizione di cartello provvisorio indicante gli estremi identificativi del defunto;
- costruzione e rimozione di eventuali impalcature o apposite attrezzature;
- pulizia della zona circostante.

- Tumulazione in tomba, cappella o loculo trasversale: si intendono comprese tutte le fasi di cui alla voce precedente con unica variante della posizione del montafretri.

- Estumulazione per raccolta di resti mortali in tomba, cappella, arco, o loculo, comprendente le seguenti fasi:

- smontaggio lapide o lastra tombale;

- apertura sepolcro mediante demolizione del muro, oppure rimozione della lastra prefabbricata se presente;
  - estrazione del feretro, trasporto presso il locale di esumazione;
  - raccolta dei resti mortali in apposita cassetta metallica per la successiva deposizione insieme ad altro defunto, o in nicchia ossario, o ossario comune;
  - raccolta dei materiali di risulta ed inserimento differenziato negli appositi contenitori o nel cassone dei rifiuti cimiteriali;
  - pulizia della nicchia tombale e della zona circostante, disinfezione e tinteggio dell'interno del loculo mediante l'uso di calce idrata;
  - nell'ipotesi di salma indecomposta, si dovrà procedere all'inserimento dei resti mortali, in apposito contenitore in materiale biodegradabile, all'interno del quale, dovrà essere inserita specifica rete in materiale plastico, avente la funzione di consentire il successivo completo recupero dei residui ossei, decorso il periodo regolamentare di stazionamento nel campo di inumazione; prima della chiusura del contenitore ai resti mortali andrà additivato apposito prodotto enzimatico avente la funzione di accelerare il naturale processo di mineralizzazione;
- Inumazione di salme indecomposte, comprendente le seguenti fasi:
- trasporto della salma dal posto di esumazione al posto di inumazione;
  - escavazione della fossa;
  - formazione di strato di sottovallo dello spessore di cm. 10 sul fondo della fossa;
  - deposizione della salma indecomposta in contenitore biodegradabile, contenuto in apposita rete in materiale plastico con anelli per il recupero delle ossa allo scadere del periodo di inumazione;
  - riempimento della fossa a mano con miscela di terra e sottovallo nella quantità di una parte di sottovallo ogni quattro di terra;
  - pulizia dell'area circostante il posto di inumazione;
  - spandimento di stabilizzato nell'area circostante il posto di inumazione.
  - collocazione sulla testata della fossa di cartello provvisorio indicante gli estremi identificativi del defunto;
- Esumazione di salme indecomposte seppellite senza cofano, comprendente le seguenti fasi:
- scavo della fossa con escavatore, completamento a mano fino al raggiungimento dei resti;
  - raccolta dei resti mortali in apposita cassetta metallica per la successiva deposizione insieme ad altro defunto, o in nicchia ossario, o ossario comune;
  - raccolta dei materiali di risulta ed inserimento differenziato negli appositi contenitori o nel cassone dei rifiuti cimiteriali;
  - chiusura della fossa;
  - trasporto di eventuali lapidi e marmi a deposito nell'ambito del Cimitero Urbano in attesa di regolare smaltimento presso discarica per inerti.



- Tumulazione in cellette per resti mortali, comprendente le seguenti fasi:
  - apertura celletta per resti mortali;
  - montaggio di eventuali impalcature;
  - pulizia della zona circostante e rimozione di eventuali rottami;
  - trasporto dei resti mortali al luogo di tumulazione.
  - immissione della cassetina nella celletta;
  - chiusura della celletta a norma di legge;
  - stuccatura e intonacatura della chiusura;
  - trasporto lastra di marmo unificata presso deposito cimiteriale, in attesa del ritiro da parte del marmista incaricato dalla famiglia per l'allestimento della lapide;
  - apposizione di cartello provvisorio indicante gli estremi identificativi dei resti mortali;
  - rimozione di eventuali impalcature o apposite attrezzature;
  - pulizia della zona circostante.
  
- Traslazione di feretro tumulato in loculo, cappella o tomba a fuori Cimitero, comprendente le seguenti fasi:
  - costruzione di eventuali impalcature, o sistemazione specifiche attrezzature;
  - smontaggio lapide, o lastra tombale;
  - apertura del loculo, o tomba mediante demolizione del muro, e/o rimozione della lastra prefabbricata;
  - verifica condizioni igienico sanitarie da parte dell'Ufficiale Sanitario, rispetto di eventuali prescrizioni;
  - estrazione dal loculo, trasporto del feretro fino al luogo dove sarà deposto in apposito involucro di zinco;
  - sigillatura del coperchio mediante saldatura a stagno;
  - saldatura sul coperchio di apposita targhetta metallica incisa, indicante gli estremi identificativi del defunto;
  - trasporto del feretro fino all'uscita del cimitero;
  - rimozione dei rottami, trasporto di eventuali mattoni, lapidi e marmi, a deposito nell'ambito del Cimitero, in attesa di regolare smaltimento, presso discarica per inerti;
  - pulizia della zona circostante;
  - chiusura della bocca del loculo mediante accatastamento di mattoni, ben ordinati, a secco, spessore cm. 12, o fissaggio di lastra anonima di marmo;
  - rimozione di eventuali impalcature;
  
- Traslazione di feretro tumulato in loculo, cappella o tomba nello stesso Cimitero, comprendente le seguenti fasi:

Idem come sopra ma con successiva tumulazione in tombe di famiglia o loculo con tutte le operazioni di cui alla descrizione relativa all'apertura tombe di famiglia, o tumulazione in loculo.

## **2. OPERAZIONI DI GIARDINAGGIO**

Le operazioni di giardinaggio richieste sono tutte quelle necessarie a garantire il mantenimento, il decoro e lo sviluppo delle essenze verdi e del prato presenti nei diversi cimiteri.

Tutte le operazioni debbono essere svolte con perizia e diligenza, tali da non danneggiare le essenze.

La manutenzione del verde dovrà prevedere gli oneri per la pulizia, il trasporto negli appositi contenitori della nettezza urbana nell'ambito del cimitero o nell'area limitrofa, dei materiali vegetali di risulta, la fornitura dei concimi, disseccanti, diserbanti, riporti di stabilizzato nei passaggi dei campi comuni per la reintegrazione e riassetto, i relativi costi di smaltimento, nonché gli oneri di attrezzatura degli operai e tutto quanto necessario per le operazioni sopraelencate.

I principali lavori di giardinaggio da effettuare sono i seguenti:

a1) manutenzione di tutti i tappeti erbosi esistenti all'interno dei cimiteri con rasatura e rifinitura in tempi opportuni in modo da mantenere i tappeti erbosi in stato decoroso, compreso l'onere della eliminazione dell'erba rasata;

a2) manutenzione dei tappeti erbosi esterni al cimitero, in prossimità degli accessi all'esterno fino ai fossi che delimitano i confini all'esterno del muro di cinta, che per intero sono di pertinenza del cimitero, compreso l'onere della eliminazione dell'erba rasata;

b1) manutenzione delle siepi dei cimiteri comprendente i seguenti interventi:

- zappatura del terreno circostante in numero di 3-4 per anno;
- concimazioni organiche autunnali in numero di una l'anno per siepe;
- irrigazione nel periodo estivo a secondo delle esigenze;
- potatura a regola d'arte in numero di una l'anno per il "Bosso", e in numero di tre per anno per il "Ligustro" o altre essenze, atte a mantenere per tutte le siepi, un assetto vegetativo uniforme e decoroso;
- scuotimento per eliminazione accumuli di neve;

b2) manutenzione delle siepi esterne ai cimiteri, in prossimità degli accessi all'esterno, fino ai fossi che delimitano il confine all'esterno del muro di cinta, che per intero sono di pertinenza del cimitero, comprendente gli stessi oneri delle siepi interne;

c) manutenzione di tutte le piante all'interno dei cimiteri e delle zone di accesso agli ingressi all'esterno comprendente i seguenti oneri:

- concimazione per essenze in numero minimo di una per ogni anno;
- annaffiatura in tempi e modi opportuni per mantenerle in buono stato vegetativo;

- potatura a regola d'arte una volta l'anno di tutte le piante soggette a potatura, per mantenere un assetto vegetativo uniforme, decoroso e tale da non recare danni e pericoli per rotture di rami in caso di neve o intemperie;
- potatura di contenimento a regola d'arte, da effettuarsi due volte all'anno, a tutte gli alberi a forma piramidale (Tuie, Cipressi, Taxus ecc.), per mantenere un assetto vegetativo uniforme, decoroso e tale da non recare disturbo;
- scuotimento per l'eliminazione di accumuli di neve;

d) diserbamento dei vialetti con prodotti autorizzati all'uso specifico, previo parere favorevole AUSL;

e) semina dei campi di inumazione ultimati, o di prati ed aiuole compreso fresatura o vangatura, rastrellatura, diserbo sistemico, seminazione con miscuglio per "campo sportivo", reinterratura del seme, rullatura, concimazione costituita da scorie e concime complesso granulare.

### **3. OPERAZIONI DI PULIZIA**

Le operazioni di pulizia richieste sono tutte quelle necessarie a garantire il mantenimento in buono stato, il decoro e le ottimali condizioni igienico-sanitarie degli spazi interni ed esterni di pertinenza delle aree cimiteriali.

Tutte le operazioni debbono essere svolte con perizia e diligenza, tali da garantire l'ottenimento dei suddetti risultati.

I principali interventi di pulizia da effettuare sono i seguenti:

A) pulizie bisettimanali (prima e dopo i giorni domenicali) di tutte le zone pavimentate del cimitero, delle zone esterne di accesso agli ingressi e quotidiana dei locali adibiti a servizi igienici (impiegando idonei disinfettanti e rifornendoli di carta igienica e sapone );

B) pulizie trisettimanali di tutti i contenitori e dei punti di raccolta, trasporto dei rifiuti fino al luogo di raccolta;

C) idem punto precedente, ma quotidiana e comunque quando necessaria durante:

- il periodo della commemorazione dei defunti a cavallo dei mesi di ottobre e novembre;
- nei periodi delle festività Natalizie, Pasquali e altre specifiche ricorrenze (es. 25 aprile);

D) pulizia e riassetto dei vialetti inghiaiaati dei campi di inumazione a “Prato Verde” e a “Fosse Distinte” con raschiatura, rastrellatura della ghiaia e rifilatura dei bordi erbosi;

E) lavaggio con idonei detersivi e disinfettanti di tutte la zone pavimentate, compresi i colonnati, con frequenza semestrale;

F) pulizia dei vetri e dei serramenti, nei reparti pubblici;

G) pulizie generali accurate in occasione della commemorazione dei defunti di Novembre mediante le operazioni di cui ai punti precedenti E),F);

H) pulizia e lavaggio delle fontane cimiteriali;

I) l'eliminazione delle ragnatele dai solai delle gallerie dei loculi;

L) lo spazzamento dei percorsi carrabili e vialetti interni del cimitero;

M) la raccolta delle foglie dai viali, campi comuni e dalle tombe;

N) nel caso di nevicate lo sgombero neve all'interno dei cimiteri va coordinato con il piano operativo del Comune che interverrà nelle aree esterne di parcheggio e di accesso. Dovranno essere effettuati interventi preventivi della formazione del ghiaccio, di spargimento di prodotti per il disgelo o segatura sui percorsi pedonali più pericolosi ed in ogni altro luogo dove occorra.

#### **4. MANUTENZIONE ORDINARIA**

Ai fini della corretta definizione di manutenzione ordinaria si rimanda alla definizione prevista dalla normativa regionale vigente.

Per manutenzione ordinaria si intende quella manutenzione indispensabile necessaria a mantenere in efficienza, decoro e sicurezza gli immobili e le aree di pertinenza cimiteriale quale:

- ripristino di tratti di muratura o rappezzi di intonaci fatiscenti;
- ripristino di piccoli tratti d'asfalto o riparazione di modeste superfici di altre pavimentazioni;
- manutenzione dei lucernari e modeste riparazioni dei manti di copertura delle gallerie dei plessi cimiteriali;
- ripristino di modesti guasti alla rete di distribuzione dell'acqua e dei rubinetti;
- rimozione foglie dai canali di gronda dei tetti;
- verifica periodica, in particolare a seguito di eventi meteorologici di particolare intensità ed eventuale ripristino mediante muratura o sostituzione tegole o coppi danneggiati;
- spurgo e mantenimento in efficienza reti interne di fognatura per acque meteoriche e putride, compreso pozzetti di raccolta;
- modesti interventi di riparazione serramenti e cancelli.

Gli interventi di manutenzione necessari a eliminare situazioni di pericolo devono essere eseguiti entro 24 ore dall'evidenziarsi dell'inconveniente salvo apporre immediatamente segnalazioni di divieto di circolazione per gli utenti quando vi sia pericolo per l'incolumità degli stessi.

\* \*\* \* \*

## ALLEGATO 2

### LA QUALITÀ

#### NEI SERVIZI CIMITERIALI

### **Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi e per l'individuazione degli obiettivi di sviluppo**

#### **Premessa**

Nell'aziendalizzazione della gestione dei servizi pubblici individuare i parametri per definire i livelli prestazionali è particolarmente importante, in particolare laddove essi vengono erogati in regime di monopolio. In queste situazioni non agisce infatti, la leva della competizione concorrenziale del mercato e l'ottenimento degli equilibri aziendali può essere garantita a discapito della qualità dei servizi, riducendo i costi ad essa connessi.

Per i servizi cimiteriali è ormai convinzione diffusa che essi debbano essere rilanciati proprio a partire dagli aspetti qualitativi. Una rilettura dei cimiteri in chiave di gestione strategica dei servizi fa concentrare l'attenzione sulle attese degli utenti e dei visitatori, più che sulle esigenze interne.

E' opportuno avere a mente anche in questo caso lo schema elaborato da Richard Norman che individua nella gestione strategica dei servizi il controllo di 5 elementi variabili e interdipendenti tra loro che possono influenzare la relazione tra erogatore e fruitore:

1. il *segmento di utenza*, vale a dire la tipologia di destinatari per i quali è stato progettato il sistema del servizio;
2. l'*idea di servizio*: l'insieme di valori aggiunti dai quali l'utente trae beneficio, alcuni di natura fisica, **altri psicologici ed emotivi**;
3. il *sistema di erogazione* del servizio: il sistema di produzione e di erogazione delle attività che comprende: il personale; i clienti; la tecnologia; i supporti e gli ambienti fisici;
4. l'*immagine*: le informazioni e le comunicazioni mediante le quali la direzione del servizio può influenzare sia il personale, sia, soprattutto, gli utenti che traggono da questa comunicazione la percezione e il posizionamento dei servizi;

5. la *cultura organizzativa* e la filosofia del servizio: l'insieme delle conoscenze, sia esplicite sia implicite, condivise dagli operatori del servizio.

L'aziendalizzazione di per sé porta il grande vantaggio di creare un'entità autonoma di scopo che per raggiungere i propri obiettivi non deve confrontarsi continuamente con altre priorità, come nella gestione in economia da parte del Comune.

Ciò non è tuttavia sufficiente: occorre aprire i cimiteri alla città. Poter visitare i cimiteri per vivere in modo dignitoso il proprio lutto, i propri ricordi, i propri sentimenti è un importante diritto sociale, quanto meno con pari dignità di altri.

A questo proposito è particolarmente significativa la dichiarazione di principi della EFFF (European Federation of Funeral Services) approvata il 13 settembre 2003 e trasmessa agli organi dell'Unione Europea.

### **DICHIARAZIONE DELL'EFFS**

I partecipanti al meeting dichiarano:

1. Ogni membro della società è direttamente colpito dalla morte e dal lutto – contando sui servizi funebri (inclusi sepoltura o cremazione) ad un certo punto nella vita. Nonostante ciò ed a causa di un atteggiamento negativo nei confronti della morte e della disposizione delle salme, società e governi generalmente ignorano questa area vitale dell'attività umana. Come risultato, nei servizi funebri e negli altri servizi ad essi correlati i diritti umani non sono stati adeguatamente sviluppati per assicurare un accesso eguale agli standard minimi.
2. Noi riteniamo che per ogni cittadino, disabile o meno, sia necessario:
  - avere libero accesso a tutti i luoghi pubblici previsti per la disposizione del defunto;
  - dare libera espressione al proprio dolore personale;
  - essere consultati sulla organizzazione e costruzione di crematori, cimiteri-parco, luoghi di sepoltura, funeral homes;
  - avere libero accesso a questi luoghi;
  - avere il diritto di sbrigare pratiche burocratiche ridotte e di incontrare barriere minime durante il lutto e di effettuare disposizioni per la sepoltura o la cremazione di un altro cittadino.
3. Uno degli obiettivi di tutte le organizzazioni private e pubbliche che forniscono servizi nel settore della cura della morte è quello di garantire ad ogni cittadino, disabile o meno, tutti i diritti civili, sociali ed umani.
4. Al fine di migliorare la conoscenza dei problemi da affrontare e di trovare soluzioni appropriate, è opportuno che i gestori di cimiteri e crematori coinvolgano le organizzazioni dei portatori di handicap più rappresentative in caso di costruzione di nuovi cimiteri, crematori e funeral homes e per migliorare l'accessibilità di quelli esistenti.
5. Il miglioramento dei cimiteri, crematori e funeral homes fa parte dei cambiamenti delle condizioni di vita in città, paesi e comunità locali. L'EFFS con il presente documento si appella alle istituzioni nazionali e locali europee per garantire i diritti sopra menzionati attraverso la legislazione, o emendamenti, in modo da assicurare questi diritti ad ogni cittadino, disabile o meno.
6. Le Associazioni dei servizi funebri, cimiteriali e della cremazione si impegnano a seguire la politica di assicurare i diritti umani nel campo dei servizi funebri, cimiteriali e della cremazione e di insistere con le istituzioni europee nazionali e locali per raggiungere un accordo di coordinamento.

Fermo restando che le attese degli utenti debbono essere rilevate con strumenti più precisi della percezione diretta e quindi con indagini di customer satisfaction e con focus group, nella scheda seguente si riportano le linee d'azione e conseguenti interventi sull'accessibilità e fruibilità dei cimiteri. Si è formulata inoltre una proposta di indicatori e di standard di qualità sulla fruibilità e sul decoro degli spazi cimiteriali e dei tempi caratteristici nell'erogazione dei servizi.

## La gestione dei cimiteri

**OBIETTIVO STRATEGICO:** aprire i cimiteri alla città e alla società interagendo con i frequentatori e i cittadini.

**CONTESTO DI RIFERIMENTO:** i visitatori sono prevalentemente persone anziane; tra queste molte hanno problemi di mobilità e deambulazione.

### Accessibilità e fruibilità:

1. informazioni
2. apertura servizi
3. accoglienza
4. assistenza
5. sicurezza

### Linee di azione

1. **REGOLAZIONE**
2. **COMPORAMENTI**
3. **INTERVENTI STRUTTURALI E SULLE DOTAZIONI**
4. **SERVIZI ALLA PERSONA**

#### 1. **Regolazione**

- Riservare parte dei manufatti a dolenti con disabilità;
- Favorire il ricongiungimento familiare;
- Regolazione accessi ai mezzi privati;

#### 2. **Comportamenti**

- Sviluppare la capacità di ascolto;
- Ispezionare le varie parti dei cimiteri in modo da non far sentire soli i visitatori;

#### 3. **Interventi strutturali e sulle dotazioni**

- **Illuminazione generale.** Non deve sembrare strano. E' vero che i cimiteri sono frequentati alla luce del giorno. Tuttavia esistono due ordini di problemi che



consigliano l'illuminazione dei cimiteri come nelle aree pubbliche: 1) la prevenzione di furti e l'ingresso nei cimiteri per scopi estranei (es. riti satanici); 2) in inverno in determinate situazioni il passaggio dalla luce al buio può avvenire in modo repentino e sono diverse le zone buie dei cimiteri. Anche l'illuminazione esterna ai cimiteri è importante per scoraggiare il deposito di materiali da rifiuto.

- **Segnaletica di orientamento.** Non è facile orientarsi, soprattutto nei cimiteri principali (Villetta e Marore), non solo per il percorso verso i propri defunti, ma per sapere sempre dove ci si trova rispetto all'uscita. La toponomastica cimiteriale potrebbe essere di grande aiuto ma occorre un piano di segnaletica ben visibile agli ipovedenti, anche se non invasiva. Si può pensare ad elementi di "arredo cimiteriale" che consentano una caratterizzazione dei vari reparti.
- **Abbattimento barriere architettoniche.** Sono moltissime le barriere che ostacolano gli accessi agli anziani e ai disabili non solo per le visite ma anche per la partecipazione ai funerali e alle esequie. Occorre superare la logica dello "scivolo", cioè del mero adempimento della messa a norma.
- **Segnalazione cambi improvvisi di livello pavimenti:** in diversi punti vi sono cambiamenti improvvisi nei livelli delle pavimentazioni che possono provocare cadute.
- **Pavimentazioni sicure (antiscivolo).** Nei giorni di pioggia anche le pavimentazioni protette da porticati si bagnano e diventano particolarmente sdruciolevoli. In tanti punti si formano in inverno sottili strati di ghiaccio molto pericolosi. Sono oggi disponibili in commercio vari prodotti che possono essere sperimentati.
- **Piani di calpestio delle zone a inumazione** per rendere tutte le sepolture accessibili anche in non buone condizioni atmosferiche.
- **Bagni dotati di sistemi di allarme e di maniglie di sicurezza.** Nei momenti meno frequentati una persona che abbia un malore nei bagni rischia di non essere soccorsa.
- **Bagni per portatori di disabilità:** nel cimitero della Villetta i bagni per disabili sono 2 nel reparto più recente (S. Pellegrino), nella parte vecchia – la più estesa – solo 1. Solo 1 a Marore. Uno anche a Valera, Baganzola e Viarolo. Negli altri cimiteri non esistono servizi per disabili.
- **Fontanelle.** Le fontane per cambiare l'acqua nei vasi di fiori (si tenga presente che i cimiteri di Parma si caratterizzano proprio per la costante presenza di fiori nelle sepolture) devono essere facilmente raggiungibili e quindi la distanza l'una dall'altra non deve essere eccessiva. Oggi alcune zone sono scoperte prevalentemente per problemi di impianti obsoleti.
- **Punti raccolta rifiuti.** Devono essere molto diffusi e i contenitori devono essere decorosi come quelli nel centro storico.
- **Punti di sosta ombreggiati con panchine (arredo).** Questo è molto importante nel periodo estivo in particolare per chi ha defunti nei campi di inumazione.
- **Colonnine SOS soprattutto nelle parti periferiche dei grandi cimiteri e nei reparti chiusi non visibili dai vialetti.**
- **Sistemi di video sorveglianza (non solo degli accessi).**

- **Loculi vuoti chiusi:** i loculi non occupati devono essere chiusi con pannelli o lastre.
- **Telefoni pubblici.** In nessun cimitero esistono telefoni pubblici non solo all'interno ma anche all'esterno nelle immediate vicinanze degli ingressi.
- **Utilizzo di mezzi elettrici.** Il cimitero è luogo di raccoglimento, di silenzio e di scambio di qualche parola. I mezzi utilizzati dagli operatori dovrebbero essere elettrici.
- **Impianti fonici.** Le comunicazioni di servizio dalle portinerie del cimitero della Villetta non dovrebbero avvalersi dell'impianto fonico esterno che dovrebbe servire solo per avvisi all'utenza, ad esempio in relazione alla chiusura del cimitero.
- **Utilizzo file alte (6a in poi).** Va fatta una valutazione attenta sull'utilizzo delle file alte. Oggi nessuno le richiede. Il livello del canone concessorio non è una leva che funziona. Del resto, l'utilizzo delle file alte crea seri problemi sia alla gestione, per la difficoltà nelle operazioni, sia all'utenza in quanto difficilmente raggiungibili, se non con seri rischi alla sicurezza. Va inoltre valutata la possibilità di intervenire nelle strutture a 8 file per introdurre 2 piani.
- **Pensiline di attesa degli autobus.** E' opportuno che nel periodo estivo le panchine degli autobus di fronte agli ingressi dei cimiteri siano ombreggiate.

#### 4. Servizi alla persona (anche con apporti di volontariato e/o di cooperative sociali)

- Trasporto con varie articolazioni (trasporto esterno e trasporto interno): navetta con percorso e fermate prestabilite, servizio di cortesia, trasporto su appuntamento, ecc.;
- Disponibilità di biciclette (magari elettriche);
- Aiuto nel deporre i fiori e nel manovrare le scale;
- Distributori di acqua minerale e altre bevande;
- Distributori di annaffiatoi;
- Disponibilità di sedie (tutte uguali) da prendere e riporre in appositi spazi e/o locali. Accade oggi che molti si portino sedie o altre sedute da fuori. Accade anche che in determinate circostanze ciò sia di fatto autorizzato creando così disparità di trattamento.

---

Se questo è quello che può fare l'erogatore dei servizi, non va dimenticato anche quello che possono fare i visitatori. Esistono infatti dei comportamenti consolidati che interferiscono con il decoro dei luoghi cimiteriali: ad esempio portare un proprio annaffiatoio o tipicamente bottiglie di plastica da tenere vicino alla tomba del proprio caro. In particolare sono i campi di inumazione ad essere disseminati di bottiglie di plastica che nelle giornate di vento vengono disperse in tutto il cimitero. Per non parlare delle scope, degli spazzoloni e degli altri accessori per la pulizia delle lapidi e dei pavimenti portati da casa. Va incrementato il numero di armadietti e gli accessori per le pulizie devono essere forniti dal gestore. E' infatti

impensabile non consentire forme rituali, quale, ad esempio, pulire un tratto di pavimento vicino alla tomba del proprio caro, soprattutto nelle pavimentazioni piastrellate.

Anche sulla pulizia occorre chiedere la collaborazione dei visitatori il ché vuol dire non semplicemente non sporcare ma porre attenzione a come si depongono i fiori nei vasi, ancorandoli bene, per evitare che possano essere portati via dal vento.

### SCHEMA DI INDICATORI E DI STANDARD DI QUALITA'

#### a) FATTORE DI QUALITA': fruibilità e decoro degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi

Indicatori di qualità	Standard
a) Tempo di intervento per la messa in sicurezza situazioni pericolose	Entro XX ore dalla chiamata un tecnico valuta ed organizza l'intervento di messa in sicurezza
b) Distanza massima tra le fontanelle poste all'interno dei cimiteri	Distanza inferiore a mt XXX
c) Distanza massima tra i cestini porta rifiuti	Distanza inferiore a mt. XXX
d) Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali dagli appositi contenitori posti all'interno dei cimiteri	Svuotamento ogni XX giorni differenziato per cimitero e per zona all'interno dei cimiteri grandi
e) Presenza di panchine	1 panchine per mt lineari fronte XX di avelli; 1 panchina per XX mq campi
f) Presenza armadietti per accessori e materiali pulizia	N. 1 armadietto ogni XXX avelli
g) Pulizia: - Vialetti - Camminamenti e porticati	Frequenze differenziate per periodo
h) Deragnatura	Frequenze differenziate per periodo
i) Lavaggio pavimentazioni porticati	Frequenze differenziate per periodo
j) Pulizia locali accessori (camera mortuaria, portineria, spogliatoi, uffici, ecc)	Frequenze differenziate per luogo e periodo
k) Manutenzione verde	Sfalci potature, trattamenti antiparassitari, diserbo

**b) TEMPI CARATTERISTICI: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso e nel rispetto degli appuntamenti**

Indicatori di qualità	Standard
a) Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di inumazione e di tumulazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inumazioni e tumulazione feretri: al momento di arrivo nel cimitero ad eccezione di .....</li> <li>- Tumulazione resti ossei e urne cinerarie: .....</li> </ul>
b) Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di esumazione e di estumulazione salme	<p>Esumazioni ed estumulazioni ordinarie: (estumulazioni: alla scadenza della concessione, esumazioni: dopo 10 anni). Tali operazioni vengono effettuate, ai termini di legge, nei tempi previsti dalla pubblicazione di avviso alla cittadinanza affisso alla bacheca dei cimiteri. Tempo minimo di preavviso ai famigliari: <b><i>in forma scritta XXX mesi prima dell'operazione.</i></b></p> <p>Inoltre sono comunicati telefonicamente, con <b><i>preavviso di XXX giorni</i></b>, il giorno e l'ora di svolgimento dell'operazione.</p> <p>Estumulazioni urgenti su richiesta (in presenza di salma): <b><i>tempo max XXX giorni</i></b>; al netto della disponibilità del medico igienista dell'ASL.</p> <p>Esumazioni ed estumulazioni straordinarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- su richiesta dell'Autorità Giudiziaria entro i tempi richiesti da quest'ultima (esclusi i festivi)</li> <li>- su singola richiesta dei famigliari: tempo medio <b><i>XXX mesi</i></b> (al netto della disponibilità del medico).</li> </ul> <p>Qualora non sia stato possibile rintracciare i famigliari del defunto, l'operazione viene comunque eseguita entro i termini di legge, e i resti vengono custoditi per almeno <b><i>XXX anni</i></b> in camera di deposito.</p> <p>DPR 285/90 art. 84:  “...non possono essere eseguite esumazioni straordinarie nei mesi di <i>maggio, giugno, luglio, agosto, settembre...</i>”</p>
c) Rilascio concessioni strutture private	Entro gg. XX dalla richiesta

d) Rimborsi loculi	Entro gg. XX dalla richiesta
e) Risposta segnalazioni	Entro gg. XX dalla richiesta
f) Risposta quesiti	Entro gg. XX dalla richiesta
g) Sostituzione lampade illuminazione votiva	Entro gg. XX dalla richiesta
h) Segnalazioni sostituzione lampade votive sul totale degli abbonamenti	n. segnalazioni/totale abbonamenti < a XX%
i) Riparazioni per danni effettuati ai manufatti	Entro gg. XX dalle segnalazioni

ALLEGATO 3 - solo cartaceo  
ALLEGATO 4 - solo cartaceo  
ALLEGATO 5 - solo cartaceo

