

# **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**

### **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 Attività di programmazione ed indirizzo – Standard qualitativi e quantitativi minimi – Carta dei Servizi
- Art. 8 Potere di vigilanza del Comune di Parma
- Art. 9 Concessione dei beni immobili e impianti cimiteriali e funebri
- Art. 10 Archivi informatici
- Art. 11 Designazione quale Responsabile del Trattamento dati personali ai sensi del Regolamento UE679/2016
- Art. 12 Divieto di cessione a terzi

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

- Art. 13 Documento tecnico
- Art. 14 Responsabilità e copertura assicurativa
- Art. 15 Rapporti economici
- Art. 16 Rapporto di lavoro dipendente, rispetto della normativa e dei contratti di lavoro
- Art. 17 Controllo della gestione del servizio
- Art. 18 Impegni del Comune
- Art. 19 Partecipazione

#### **SEZIONE III – NORME GENERALI**

- Art. 20 Contestazione e inadempimenti
- Art. 21 Risoluzione del contratto con revoca del servizio, decadenza della concessione
- Art. 22 Foro competente

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

- Art. 23 Regolazione dei rapporti alla scadenza dell'affidamento
- Art. 24 Spese contrattuali

Allegati:

- 1 – Documento Tecnico
- 2 - 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

- 3 – Qualità nei servizi cimiteriali
- 4 – Accordo per il trattamento dei dati personali

Con la presente scrittura privata, a valere a tutti gli effetti fra le Parti:

**COMUNE DI PARMA** (nel seguito “il Comune”) con sede in Parma (PR), Strada della Repubblica n. 1, codice fiscale e partita IVA n. 00162210348, legalmente rappresentato in questo atto dal Dirigente del Settore Servizi al Cittadino, nata a Fidenza (PR) il 30.09.1956 e domiciliata per la carica presso la Sede Municipale, incaricata con Decreto Sindacale n. DSFP 2018/26 PG80811 del 13/04/2018, e legittimata a stipulare in nome e per conto dell’Ente, ai sensi dell’art. 107 del D.lgs. n. 267 del 18 agosto 2000 e dell’art. 87 dello Statuto, ed in esecuzione della Deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 15.07.2019 – I.E.

**E**

**ADE S.P.A.** (di seguito denominata “Società”) 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 dall’Amministratore Unico dott. Adalberto Costantini, nato a San Severo (FG) il 10.05.1965, in forza dei poteri conferitigli dall’Assemblea dei Soci del 15.05.2018, definite congiuntamente nel seguito “*le Parti*”

#### **PREMESSO**

**Che** con atto di Consiglio Comunale n. 102 del 31 maggio 2004 il Comune deliberava di promuovere la costituzione di una società per azioni per la gestione dei servizi cimiteriali e funebri, approvandone lo statuto sociale e lo schema del contratto di servizio, denominata ADE S.p.A.;

**Che** in data 5 agosto 2004 si stipulava, con atto a ministero Dott. Angelo Busani, Notaio in Parma, 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;

**Che** il predetto Contratto di Servizio tra Comune di Parma e ADE S.p.A ha scadenza al 04.08.2019;

**Che** La Società ha durata fino al 31 (trentuno) dicembre 2050 (duemila cinquanta) e tale termine potrà essere prorogato ovvero la società potrà essere sciolta anticipatamente con deliberazione dell’assemblea straordinaria dei soci.

**Che** la Società costituisce il mezzo per il tramite del quale il Comune di Parma esercita i servizi cimiteriali nel territorio comunale;

**Che** con Scrittura Privata n. 9139 in data 10 agosto 2004 si sottoscriveva il contratto di Servizio tra Comune di Parma e A.D.E. S.p.A. per la gestione dei servizi cimiteriali e funebri, successivamente modificato con scritture private n. 10583/2006, 13554/2008 e 16688/2012;

**Che** con atto deliberativo n. 1494 del 23.11.2005, integrato con successivo atto n. 1520 del 28.11.2005, la Giunta

Comunale approvava, all'interno del Piano Tariffario 2006, anche le tariffe dei servizi cimiteriali, determinate sulla base delle risultanze dell'analisi dei costi, effettuata in attuazione del contratto di servizio con la società A.D.E. S.p.A.; a seguito del rinnovo contrattuale per la disciplina tariffaria vigente si rinvia a quanto stabilito dalla parte terza dell'allegato Documento tecnico punti A e B

**Che** la costituzione della Società era avvenuta ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali e ss.mm.ii. (T.U.E.L.) il quale, disciplinando la gestione delle reti e l'erogazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, prevedeva che l'erogazione dei servizi potesse essere realizzata mediante il conferimento della titolarità del servizio "anche a società a capitale interamente pubblico a condizione che l'ente o gli enti pubblici titolari del capitale sociale esercitino sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e che la società realizzi la parte più importante della propria attività con l'ente o gli enti pubblici che la controllano (gestione in house);

**Che** il Consiglio Comunale, in adempimento della legge Regione Emilia Romagna n. 19/2004 la quale stabiliva, nel caso in cui il gestore dei servizi pubblici cimiteriali svolgesse anche l'attività funebre di cui all'art. 13 della stessa legge, l'obbligo della separazione societaria, da attuare entro il 31.12.2005, con atto di C.C. n. 252/67 del 12.12.2005 autorizzava ADE S.p.A. alla costituzione di una società a cui conferire il ramo d'azienda del servizio di onoranze funebri; con successivo atto di repertorio n. 84866 del 16 dicembre 2005, ADE S.p.A. ha costituito la società a responsabilità limitata denominata ADE Servizi S.r.l. avente per oggetto l'espletamento di tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi inerenti il settore funebre (vendita cofani, allestimenti, trasporti, fiori e quant'altro ricompreso nell'attività di settore), la cui durata è prevista fino al 31 dicembre 2050; tale situazione di "partecipazione indiretta" del Comune di Parma ad ADE Servizi S.r.l. per il tramite di ADE S.p.A. controllata direttamente dall'Ente è confermata nel documento di razionalizzazione periodica delle società partecipate del Comune di Parma di cui all'art. 20 comma 1 e seguenti del D.Lgs. 175/2016 e s.m.i. T.U.S.P; Si evidenzia che le motivazioni del mantenimento di tale partecipazione, sia pur in forma indiretta, sono costituite dalla opportunità del calmieramento dei prezzi del mercato e dalla opportunità di assicurarne trasparenza, legalità ed equilibrio in particolare a favore delle classi sociali meno agiate;

**Che** nel corso del 2017 lo statuto di ADE S.p.A. veniva modificato onde renderlo conforme alla disciplina degli affidamenti "in house providing" secondo la giurisprudenza comunitaria e nazionale e in tale occasione veniva altresì adeguato il contratto di servizio al nuovo assetto statutario, valutando l'opportunità di affidare alla società anche la manutenzione straordinaria degli impianti e delle strutture in concessione al fine di garantire una migliore programmazione degli interventi sul patrimonio cimiteriale secondo criteri di efficienza e valutazioni integrate e complessive;

**Che** con deliberazione n. 128 del 28.12.2010 del Consiglio Comunale sono state apportate ulteriori modifiche al Contratto di Servizio ed in particolare è stato stabilito che a partire dal 1 gennaio 2011 il Comune di Parma si impegna, per il tramite della controllata Parma Infrastrutture S.p.A., ad assegnare a titolo oneroso mediante contratto di sub-concessione alla società ADE S.p.A. tutti gli impianti cimiteriali e funerari funzionali all'esercizio delle attività affidate;

**Che** nel rispetto delle condizioni indicate nei relativi contratti la società ADE S.p.A, nell'esercizio delle proprie funzioni si impegna a concedere mediante contratto di sub-concessione le aree e i vari manufatti ai cittadini richiedenti, scorporando dalle tariffe deliberate dal Comune di Parma, l'IVA in quanto dovuta;

**Preso atto** dell'evoluzione recente della normativa relativa agli affidamenti "in house" ed in particolare:

delle Direttive Europee n. 23/24 e 25 in materia di contratti pubblici del 2014 le quali introducono il principio che l'affidamento "in house" non è più uno strumento eccezionale, ma acquisisce parità con le altre modalità di affidamento e gestione dei servizi previsti dalle normative sui contratti pubblici;

dell'Art. 5 del Codice Contratti Dlgs. 50/16 del 18 aprile 2016 e s.m.i. che recepisce tali direttive prevedendo l'esclusione dal suo ambito applicativo dei contratti affidati da un'amministrazione aggiudicatrice o un ente aggiudicatore ad una persona giuridica di diritto privato in presenza delle seguenti condizioni:

- L'Amministrazione aggiudicatrice esercita sul soggetto gestore un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;
- Oltre l'80% delle attività realizzate dal soggetto gestore controllato è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice;
- assenza di partecipazioni di privati nel soggetto gestore controllato, a meno che, sulla base delle novità introdotte dalle direttive, non siano previste da disposizioni di legge e in ogni caso senza che la partecipazione del privato possa tradursi nell'esercizio di un'influenza determinante;

del D.lgs 19 agosto 2016 n. 175 (c.d..Madia) T.U. società partecipate che prevede:

- facoltà per l'affidante di introdurre deroghe statutarie al principio di autonomia della gestione societaria da parte degli amministratori e prevedendo che si possano porre in essere patti parasociali di durata anche superiore ai cinque anni imposti ordinariamente.
- deroga alla soglia stabilita a livello europeo per il requisito dell'attività prevalente purché giustificata dalla finalità di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza e prevedendo di poter sanare l'irregolarità in caso di mancato rispetto della soglia attraverso la soluzione dei contratti in violazione.
- specificazione riguardo al tipo di attività che può essere esercitata da una società in house: gli oggetti sociali ammessi sono infatti l'esercizio di un servizio di interesse generale, la progettazione e realizzazione di un'opera pubblica, l'erogazione di servizi strumentali o di servizi di committenza (art. 4 del T.U. co. 4)

Preso atto che il Comune di Parma ha provveduto, ai sensi dell'art. 192 del D.lgs. n. 50/2016 e delle successive Linee Guida n. 7/2017 dell'A.N.A.C., ad iscrivere l'Amministrazione nell'elenco degli enti che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house con delibera A.N.A.C. n. 1145 del 12/12/2018 inserendo la società ADE S.p.A. tra i soggetti titolari di affidamenti in house;

Tenuto conto che nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 5 del D.lgs 175/2016 è stata predisposta la relazione tecnica da parte del Servizio competente in ordine ai presupposti di legge richiesti per gli affidamenti "in house", fornendo motivazione analitica rispetto le valutazioni di convenienza economica e coerenza con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;

Dato atto inoltre che ai sensi di quanto indicato all'art. 192, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 è stato allegato al presente contratto una Relazione tecnica analitica (Allegato 3) atta a fornire un'adeguata analisi dei costi relativi alle diverse modalità di gestione, evidenziando le motivazioni che hanno condotto all'individuazione della modalità di affidamento diretto secondo le regole dell'in - house nel rispetto degli obiettivi di universalità, efficienza, economicità e qualità del servizio;

Il Comune di Parma, in persona del Dirigente del settore: Servizi al Cittadino Dr.ssa Loretta Aimi ed ADE S.p.A. in persona dell'Amministratore Unico e legale rappresentante, Dr. Costantini Adalberto, in applicazione della deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 15.07.2019 l.E. convengono di approvare, un nuovo contratto di servizio per un periodo di 15 (quindici) anni, a decorrere dal 05.08.2019 con i relativi Allegati 1, 2, 3 e 4 che ne formano parte integrante e sostanziale: Allegato 1 (Documento Tecnico) ed Allegato 2 (Qualità nei servizi cimiteriali), Allegato 3 (Relazione Tecnica), Allegato 4 (Accordo per il trattamento dei dati personali);

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 del Comune, della manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni e degli impianti di proprietà comunale e strumentali all'esercizio dei servizi medesimi, della realizzazione di nuove opere nonché della sub-concessione in uso oneroso dell'insieme degli impianti e delle strutture funerarie in coerenza a quanto disposto dall'art. 2 dello statuto sociale vigente

In particolare, il contratto provvede a disciplinare i rapporti tra Comune e Ade S.p.A. in merito alle modalità di erogazione e gestione dei servizi cimiteriali così come meglio disciplinati al successivo articolo 3).

2. L'affidamento attribuito alla Società originariamente ai sensi e per gli effetti dell'art. 113 comma 5 lett. c) del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267 "T.U. delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali e s.m.i. è disciplinato dall'art. 5 del Codice dei Contratti d.lgs. 50/2016 e s.m.i. e dall'art. 16 del D.lgs. 175/2016 e s.m.i. (T.U. delle Società partecipate).
3. Il Comune, compatibilmente con il contesto normativo vigente, 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. A seguito del rinnovo del Il presente contratto di servizio per l'affidamento della gestione dei servizi cimiteriali e ha la durata di 15 (quindici) anni decorrenti dalla data del 05.08.2019 fatte salve le ipotesi di anticipata risoluzione di cui al successivo art. 18, nonché l'attuazione dei commi 5 e 6 dell'art. 1 del D.lgs. 175/2016.
2. Alla scadenza del presente contratto, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 20.
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**

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, la gestione tramite teleprenotazione (in osservanza delle disposizioni del Comune) degli orari di partenza dei servizi funebri nel territorio e degli orari di sepoltura nei cimiteri comunali, il controllo sugli affidi per domiciliazione e dispersione delle ceneri, 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, 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) 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 sub-concessionari;
- D) ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA 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 sub-concessionari a seguito di Deliberazione di Consiglio Comunale n. 253/68 in data 12.12.2005.

Le attività connesse al servizio risultano dettagliatamente descritte nel Documento Tecnico (Allegato 1)

#### **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 determinazione delle tariffe come specificato nel Documento Tecnico (Allegato 1) di cui all'art. 13 del contratto di servizio;
  - f) ogni altra attività che la normativa vigente assegna in via esclusiva in capo al Comune.
2. Spetta alla società il rilascio in sub-concessione dei beni e delle aree sepolcrali, sulla base delle indicazioni del Comune e con obbligo di continua rendicontazione al Comune stesso, secondo una procedura che verrà meglio individuata in apposite "Schede tecniche / descrittive dei servizi "
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 essere 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 e dalle sub-concessioni rilasciate dalla società stessa, 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 del Comune di Parma.
2. La Società all'interno delle aree sub-concesse ha il diritto di utilizzare le attrezzature necessarie allo svolgimento dei servizi affidati in esclusiva.

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 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 assicurare la continuità nella gestione del servizio stesso.
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:
  - a. 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;
  - b. diversificare ed estendere l'offerta di servizi cimiteriali al fine di rispondere alla complessità delle esigenze della cittadinanza;
  - c. garantire un servizio di informazione ai cittadini costante e in grado di agevolare in modo coordinato ogni istanza presentata e le eventuali operazioni a scadenza delle concessioni cimiteriali;
  - d. mantenere un sistema di gestione delle procedure operative dei servizi erogati tali da consentire al Comune di Parma ogni possibile verifica e controllo del servizio reso anche mediante l'utilizzo di piattaforme e strumenti informatici condivisi;
  - e. redazione e diffusione della Carta dei servizi e l'istituzione di un punto di ascolto dedicato per eventuali reclami e/o esigenze di servizio.
6. La Società si impegna a verificare periodicamente con il Socio Comune di Parma il contenuto della Carta dei Servizi Cimiteriali e ad aggiornare il testo della medesima nel caso in cui si renda necessario per migliorare la qualità dei servizi al cittadino in relazione alle caratteristiche dei servizi affidati, nel rispetto di quanto contenuto nel documento "Qualità nei servizi cimiteriali" allegato al presente contratto (Allegato 2). Si precisa che, nel caso in cui si renda necessario recepire eventuali mutamenti di disposizioni normative o comunque si ritenga opportuno modificare le modalità operative per il raggiungimento degli obiettivi connessi agli standard qualitativi contenuti nel presente documento, lo strumento per la determinazione delle variazioni dei medesimi e le eventuali modifiche della Carta dei Servizi, è rappresentato dall'approvazione dei Piani Industriali triennali e relativo budget contenuto all'interno dei Piani.

#### **Art. 7 - Attività di programmazione ed indirizzo - Standard qualitativi e quantitativi minimi - Carta dei Servizi**

1. La Società eroga i servizi in oggetto nel rispetto del capo III del Decreto Legislativo 30 Luglio 1999, n. 286. relativo alla qualità dei servizi pubblici locali ed alla Carta dei Servizi Cimiteriali.
2. La Società rispetta gli indirizzi formulati da Comune ai sensi del presente articolo e si impegna a farli rispettare alle controllate.

3. Su proposta non vincolante della Società, l'Amministrazione Comunale approva per ogni triennio, entro il 30 settembre di ogni anno, un atto di indirizzo contenente:
  - I livelli standard minimi di qualità e di diffusione del servizio che la società deve garantire attraverso la struttura impiantistica ed organizzativa disponibile;
  - Gli obiettivi di miglioramento di tali standard ottenibili attraverso investimenti e/o interventi di carattere tecnologico-organizzativo e loro graduazione nel tempo;
  - I metodi di rilevazione dei casi di mancato rispetto degli standard medesimi.
4. Nel rispetto degli indirizzi di cui ai commi 1, 2 e 3 che precedono, ai sensi dell'art. 29 dello Statuto, annualmente la società predispone entro il 15 ottobre:
  - a) un documento di programmazione delle attività di servizio, da trasmettere al Comune per l'approvazione e per il controllo della relativa attuazione;
  - b) il Budget di esercizio con proiezione triennale, da sottoporre alla preventiva autorizzazione dell'assemblea dei soci. Al Budget deve essere allegata una relazione sullo stato della società e delle società controllate, il piano industriale pluriennale contenente gli obiettivi di massima sulle attività, il piano degli investimenti, supportato dal piano degli acquisti, dal piano delle assunzioni e da tutti i documenti a supporto delle previsioni proposte nonché il piano occupazionale ed il piano degli incarichi professionali al netto di quelli previsti ai sensi del D.Lgs 163/2006 s.m.i.;
  - c) un elenco analitico degli investimenti e degli interventi di manutenzione straordinaria, di incremento e/o valorizzazione del patrimonio cimiteriale che la società reputa necessari per l'espletamento dei servizi pubblici oggetto del presente contratto.
5. La Società si impegna a far rispettare gli stessi obblighi alle società controllate surrogandole in caso di inadempienza.
6. La Società è tenuta a fornire il supporto necessario e ad attuare in collaborazione con gli altri Enti interessati, politiche di conservazione e tutela del patrimonio ambientale, storico ed artistico presente nelle strutture cimiteriali.
7. La società si impegna a rispettare gli obblighi di rendicontazione stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

#### **Art. 8 - Potere di vigilanza del Comune di Parma**

1. Il potere di vigilanza è esercitato dal Comune tramite il Regolamento strategico del Gruppo Comune di Parma approvato con deliberazione di C.C. n. 68 del 13.07.2011 e successive modifiche approvate con deliberazione di C.C. n. 8 del 03.03.2015.

#### **Art. 9 - Concessione di beni immobili ed impianti cimiteriali e funebri**

1. I beni e gli impianti del demanio cimiteriale sono concessi alla società ADE S.p.A da Parma Infrastrutture S.p.A, ai sensi della deliberazione di Consiglio Comunale n. 108 del 30/11/2010, citata in premessa.
2. Il Comune riconosce ad ADE S.p.A. il diritto di sub-concedere, a favore di ADE Servizi s.r.l., parte della palazzina degli uffici, nonché dei locali accessori destinati alle attività funebri che sono concessi in uso in quanto costituenti attività commerciale esercitata in regime di concorrenza con altre imprese. 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.

3. Il canone di disponibilità per l'uso dei beni immobili e degli impianti di cui ai precedenti commi 1 e 2 è stabilito nei piani industriali della società Parma Infrastrutture S.p.A sub concedente e ADE S.p.A. sub concessionaria approvati dal Socio Unico e secondo gli accordi contrattuali che verranno pattuiti e sottoscritti dalle medesime società.
4. Il canone di cui al precedente comma 3 sarà versato alla società Parma Infrastrutture S.p.A da parte di ADE S.p.A, secondo termini che saranno concordati dalle stesse.
5. La Società si impegna a riservare gratuitamente al servizio comunale di Stato Civile 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 in occasione di particolari esigenze logistiche.
6. 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.
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. 10 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 dotazioni e degli impianti obsoleti e non più utilizzabili.
9. Per gli interventi sulle strutture oggetto di concessione la Società dovrà rispettare gli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di tutela dei beni culturali e ambientali.
10. Le strutture e gli impianti cimiteriali concessi, ivi compresi quelli di nuova realizzazione effettuate dalla società, sono di proprietà del Comune.

#### **Art. 10 - 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;
3. La società si impegna a sottoporre all'approvazione del Comune ogni scelta in materia di sistemi informativi per garantire l'integrazione con il sistema informativo comunale e per le attività di controllo.

#### **Articolo 11 - Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016**

1. In esecuzione del presente contratto, la società effettua trattamento di dati personali di titolarità del Comune.
2. In virtù di tale trattamento, le Parti stipulano l'accordo allegato al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.

3. La Società è, pertanto, designata dal Comune quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento il quale si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente contratto.

4. Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

#### **Art. 12 - Divieto di cessione a terzi**

1. La Società potrà gestire i servizi affidati direttamente ovvero indirettamente tramite società controllate appositamente costituite, nei limiti delle normative vigenti.
2. È fatto assoluto divieto alla Società di affidare a terzi lo svolgimento dei servizi cimiteriali oggetto del presente contratto nella loro integrità. È 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 e della normativa vigente, 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. 13 - 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 affidati.

#### **Art. 14 - 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, né a quelli

ascrivibili ad eventi non dipendenti dalla gestione. Gli ambiti di applicazione delle reciproche coperture saranno stabiliti dalle parti con un atto di specificazione successivo.

#### **Art. 15 - Rapporti Economici**

1. Per la gestione dei servizi affidati, la Società provvede direttamente alla riscossione dagli utenti di tutti gli importi relativi alle prestazioni erogate, 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 stabiliti dal Comune, nonché i canoni concessori.
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. 10 (Allegato 1, parte terza al punto A).
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. 10.
4. Sono a carico della Società le operazioni che il Comune è tenuto ad effettuare 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, nonché i funerali gratuiti.
5. La Società e il Comune concordano annualmente il calendario delle celebrazioni a carattere istituzionale definendo gli impegni reciproci.
6. La Società e il Comune concordano annualmente il calendario delle manifestazioni, identificate nel progetto "Città della Memoria", necessarie a promuovere il Monumentale della Villetta come museo all'aperto, dedicato alla memoria storica della città.

#### **Art. 16 - Rapporti di lavoro dipendente, rispetto della normativa e dei contratti di lavoro**

1. Alla scadenza del presente contratto, ovvero in caso di risoluzione anticipata dello stesso con affidamento ad un eventuale nuovo soggetto, tale soggetto subentrerà nei rapporti di lavoro con il personale dipendente operante nei servizi cimiteriali quella data.

La Società applica al personale il contratto collettivo nazionale di lavoro UTILITALIA (Settore funerario), fatta salva l'applicazione di specifiche disposizioni di legge in materia.

3. La Società è tenuta a rispettare tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori.

#### **Art. 17 - Controllo della gestione del servizio**

1. Il controllo della gestione del servizio avrà luogo nelle modalità previste dalle normative sulle società partecipate (Controllo Analogico) e dal Regolamento strategico del Gruppo Comune di Parma approvato con deliberazione di C.C. n. 68 del 13.07.2011 e successiva modifica con deliberazione di C.C. n. 8 del 03.03.2015

#### **Art. 18 - 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 continuità della piena collaborazione dei propri servizi ed uffici, e, in particolare, dell'ufficio di anagrafe, di stato civile e dell'ufficio di polizia municipale nell'espletamento delle funzioni istituzionali dell'ente.
2. Nel Documento Tecnico di cui al precedente art. 10 sono meglio individuati gli impegni e gli obblighi del Comune ai fini di cui al precedente comma.

## **Art. 19 - Partecipazione**

1. La Società attua tutte le misure necessarie per provvedere agli adempimenti in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza previsti nei D. Lgs. n. 39/13, n. 33/13 e n. 97/2016, attuativi della legge n. 190/12 ed ha adottato inoltre il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo (modello ex d.lgs. n. 231/2001) con determina dell'A.U. n. 5/16 del 31.03.2016; in particolare la società:
  - a) 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.
  - b) 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, così come riconosce il diritto di chiunque all'accesso civico regolato dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, attraverso il quale i cittadini possono richiedere alle pubbliche amministrazioni documenti, informazioni o dati nei casi in cui l'ente abbia omesso la loro pubblicazione avendone l'obbligo.
  - c) 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. 20 - 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 oppure tramite comunicazione di Posta Elettronica Certificata, 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. 21 - 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. 22 - 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. 17, esclusivamente competente sarà il Foro di Parma.

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

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

1. Alla scadenza della gestione del servizio pubblico locale o in caso di sua cessazione anticipata, il precedente gestore cede al gestore subentrante i beni strumentali e le loro pertinenze necessari, in quanto non duplicabili a costi socialmente sostenibili, per la prosecuzione del servizio, come individuati, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, lettera f) del DPR n. 168/2010, dall'ente affidante, a titolo gratuito e liberi da pesi e gravami.
2. Se, al momento della cessazione della gestione, i beni di cui al comma 1 non sono stati interamente ammortizzati, il gestore subentrante corrisponde al precedente gestore un importo pari al valore contabile originario non ancora ammortizzato, al netto di eventuali contributi pubblici direttamente riferibili ai beni stessi. A tal fine il gestore è tenuto ad esplicitare annualmente in nota integrativa e/o relazione sulla gestione le aliquote di ammortamento applicate ai singoli investimenti effettuati.

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

1. Le spese dipendenti e conseguenti alla stipula del presente contratto sono a carico della Società.
2. Il presente contratto, redatto nella forma della scrittura privata non autenticata e sottoscritto mediante apposizione di firma digitale, è registrabile in caso d'uso a tassa fissa, ai sensi dell'art. 5, secondo comma, del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, in quanto soggetto ad imposta sul valore aggiunto, con oneri a carico della parte richiedente. L'imposta di bollo è stata assolta dalla Società contraente mediante versamento a favore dell'Agenzia delle Entrate.

Allegati:

- 1 – Documento Tecnico
- 2 - 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
- 3 – Qualità nei servizi cimiteriali
- 4 – Accordo per il trattamento dei dati personali

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente

**PER IL COMUNE DI PARMA il Dirigente del Settore Servizi al Cittadino**  
**Dr.ssa Loretta Aimi (firma digitale)**  
**PER ADE S.P.A. il legale Rappresentante**  
**Dr. Costantini Adalberto (firma digitale)**

**DOCUMENTO TECNICO**

**DI CUI ALL'ART. 13 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 – TARIFFE**

- A. Competenze sulle tariffe
- B. Variazioni tariffarie

**PARTE TERZA – 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

- 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. Si dà atto che il Comune ha trasferito 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 a Parma Infrastrutture S.p.A. in buono stato di efficienza, comunque non inferiore a quello della consegna per quanto riguarda gli aspetti di manutenzione ordinaria.

**PARTE SECONDA – TARIFFE**

**A. Competenza sulle tariffe e relative variazioni**

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;
2. L'andamento delle revisioni tariffarie deve tenere conto della copertura dei costi sostenuti dalla Società per l'erogazione dei singoli servizi e per miglioramenti qualitativi nell'esecuzione, nei mezzi, nelle strutture e nelle parti comuni, camminamenti, verde, negli arredi cimiteriali, nella sorveglianza, ecc.
3. Gli standard prestazionali, gli standard di costo e gli standard di qualità devono essere preventivamente concordati con il Comune.

**B. Corrispettivi di competenza della società**

1. 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 TERZA – STANDARD QUALITATIVI

### 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 2

### 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 cassetta 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 montafereetri;
- 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 montafereetri.

- 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 cassetta 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 inghiaciati 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 le 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 3

### LA QUALITA' NEI SERVIZI CIMITERIALI

#### Linee guida per gli aggiornamenti della Carta dei Servizi Cimiteriali e 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.

È 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:

*il segmento di utenza:* vale a dire la tipologia di destinatari per i quali è stato progettato il sistema del servizio;

*l'idea di servizio:* l'insieme di valori aggiunti dai quali l'utente trae beneficio, alcuni di natura fisica, **altri psicologici ed emotivi;**

*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;

*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;

*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 EFFE (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:

informazioni

apertura servizi  
accoglienza  
assistenza  
sicurezza

## Linee di azione

1. REGOLAZIONE
2. COMPORTAMENTI
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. È 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.** È 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 che 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	- Inumazioni e tumulazione feretri: al momento di arrivo nel cimitero ad eccezione di ..... - Tumulazione resti ossei e urne cinerarie: .....

<p>b) Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di esumazione e di estumulazione salme</p>	<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>in forma scritta XXX mesi prima dell'operazione.</b> Inoltre, sono comunicati telefonicamente, con <b>preavviso di XXX giorni</b>, il giorno e l'ora di svolgimento dell'operazione. Estumulazioni urgenti su richiesta (in presenza di salma): <b>tempo max XXX giorni</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>XXX mesi</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>XXX</b> anni 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>
<p>c) Rilascio concessioni strutture private</p>	<p>Entro gg. XX dalla richiesta</p>
<p>d) Rimborsi loculi</p>	<p>Entro gg. XX dalla richiesta</p>
<p>e) Risposta segnalazioni</p>	<p>Entro gg. XX dalla richiesta</p>
<p>f) Risposta quesiti</p>	<p>Entro gg. XX dalla richiesta</p>
<p>g) Sostituzione lampade illuminazione votiva</p>	<p>Entro gg. XX dalla richiesta</p>
<p>h) Segnalazioni sostituzione lampade votive sul totale degli abbonamenti</p>	<p>n. segnalazioni/totale abbonamenti &lt; a XX%</p>

i) Riparazioni per danni effettuati ai manufatti	Entro gg. XX dalle segnalazioni
--	---------------------------------

## **Allegato 4**

### **Accordo per il trattamento di dati personali**

#### **1. Premesse**

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante del contratto siglato tra l'Ente e il Soggetto esterno designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dall'Allegato 1: Glossario

Le Parti convengono quanto segue:

#### **2. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni dell'Ente**

2.1 Il Responsabile del trattamento, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell'Ente garantisce che:

2.1.1 tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto del contratto, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente

2.1.2 non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute dall'Ente e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;

2.1.3 non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito incarico dall'Ente, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;

2.1.4 prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'Ente se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'Ente si ponga in violazione di Normativa applicabile;

2.2 Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il Responsabile del trattamento si obbliga ad adottare:

2.2.1 procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'Ente dagli interessati relativamente ai loro dati personali;

2.2.2 procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato;

2.2.3 procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dell'Ente;

2.2.4 procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente.

2.3 Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire all'Ente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

2.4 Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 del Regolamento, deve mantenere e compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

2.5 Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR che l'Ente intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

### **3. Le misure di sicurezza**

3.1 Il Responsabile del trattamento deve conservare i dati personali garantendo la separazione di tipo logico dai dati personali trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

3.2 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati, ed in particolare, laddove il trattamento comporti trasmissioni di dati su una rete, da qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

3.3 Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti all'Ente, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

### **4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default**

4.1 Con riferimento agli esiti dell'analisi dei rischi effettuata dall'Ente sui trattamenti di dati personali cui concorre il Responsabile del trattamento, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall'Ente per affrontare eventuali rischi identificati.

4.2 Il Responsabile del trattamento dovrà consentire all'Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed

organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

4.3 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

4.4 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall'Ente e specificatamente comunicate.

## **5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione**

5.1 Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell'Ente.

5.2 Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica.

5.3 Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel Contratto di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso il Responsabile del trattamento è direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

## **6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali**

6.1 Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, il Responsabile del trattamento è autorizzato sin d'ora, alla designazione di altri responsabili del trattamento (d'ora in poi anche "sub-responsabili"), previa informazione dell'Ente ed imponendo agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

6.2 Su specifica richiesta dell'Ente, il Responsabile del trattamento dovrà provvedere a che ogni Sub-Responsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

6.3 In tutti i casi, il Responsabile del trattamento si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Responsabile del trattamento abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

## **7. Trattamento dei dati personali al di fuori dell'area economica europea**

7.1 L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

## **8. Cancellazione dei dati personali**

8.1 Il Responsabile del trattamento, a richiesta del Titolare, provvede alla restituzione o cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto al termine dell'affidamento o del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

## **9. Audit**

9.1 Il Responsabile del trattamento si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy da parte dell'Ente.

9.2 L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

## **10. Indagini dell'Autorità e reclami**

10.1 Nei limiti della normativa applicabile, il Responsabile del trattamento o qualsiasi SubResponsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi

- a) richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine
- b) istanza ricevuta da soggetti interessati

Il Responsabile del trattamento fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

## **11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica**

11.1 Il Responsabile del trattamento, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento, deve comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia

comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri SubResponsabili. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del *data breach*, oltre a

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali
- b) le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- c) i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;
- d) la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- e) una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi

11.2 Il Responsabile del trattamento deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Responsabile del trattamento non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

## **12. Responsabilità e manleva**

12.1 Il Responsabile del trattamento tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile del trattamento delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

12.2 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Responsabile del trattamento:

12.2.1 avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo

12.2.2 non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente

12.2.3 non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;

12.2.4 fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

## Allegato 1

### GLOSSARIO

“**Garante per la protezione dei dati personali**”: è l’autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

“**Dati personali** ”: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

“**GDPR**” o “**Regolamento**”: si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation) che sarà direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

“**Normativa Applicabile**”: si intende l’insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali , incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR) ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

“**Appendice Security**”: consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, e che possono essere aggiornate ed implementate dal Titolare, di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

“**Reclamo**”: si intende ogni azione, reclamo, segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un Suo Responsabile del trattamento;

“**Titolare del Trattamento**”: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

“**Trattamento**”: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

“**Responsabile del trattamento**”: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento

“Pseudonimizzazione”: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile



