



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI CIMITERO DI OSNAGO

Approvata con deliberazione di G.C. n.120 del 17/10/2014
Modificata ed integrata con deliberazione di G.C. n.148 del 28/10/2016
Modificata con deliberazione di C.C. n. 39 del 19/07/2017
Modificata con deliberazione di G.C. n.120 del 31/08/2018

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
4. IMPEGNI E PROGRAMMI.....	4
5. I SERVIZI EROGATI.....	4
6. LAMPADE VOTIVE.....	10
7. RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	11
8. VALIDITÀ DELLA CARTA.....	11
9. UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE.....	11
10. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI.....	11
11. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO CIMITERI.....	11
12. ORARIO DI ACCESSO AL CIMITERO.....	12
13. ORARIO DEI FUNERALI.....	12
14. COSA FARE IN CASO DI DECESSO.....	12
15. CONSIGLI UTILI.....	12
16. INFORMAZIONI GENERALI.....	13
Allegato 1 – Modulo di reclamo.....	14
Allegato 2 – Listino delle prestazioni.....	15

1. PREMESSA

Linea Servizi s.r.l., di seguito denominata “Società”, è impegnata a perseguire gli obiettivi previsti dalla convenzione con il Comune di Osnago per la gestione e l’ampliamento del Cimitero, al miglioramento, all’innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione di tutti i servizi cimiteriali, ad essa affidati, offerti alla cittadinanza.

A tal fine è stata redatta questa Carta dei Servizi Cimiteriali che costituisce un importante strumento di conoscenza, di informazione, di tutela e di partecipazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Società gestisce per conto del Comune di Osnago, nel rispetto delle disposizioni di legge, i servizi funerari e cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini e la Società nell’erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Nessuna distinzione o discriminazione nell’erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

B) Continuità

La Società si impegna a garantire l’erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

La Società dovrà garantire i funerali anche in caso di sciopero.

Qualora l’erogazione dei servizi non sia possibile per cause indipendenti dalla volontà della Società vi è l’impegno, comunque, ad informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

C) Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d’interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche ed integrazioni in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti. La Società si impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini- utenti qualora si verificassero eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini-Utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti. In ogni caso la Società garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

D) Cortesia

La Società assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e della presente carta.

E) Efficacia ed efficienza

La Società persegue l’obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio cimiteri, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

F) Informazione e privacy

La Società assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all’erogazione dei servizi. Mette inoltre a

disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi di informazione.

La Società si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003 n° 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Società definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativi al rapporto conferito, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

4. IMPEGNI E PROGRAMMI

Relativamente agli impegni e ai programmi del Servizio Cimiteri in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria e agli ampliamenti delle strutture cimiteriali si richiama integralmente la convenzione con il Comune di Osnago.

5. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali considerati nel presente documento, sono i seguenti:

a) Il servizio di “sepoltura” si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.

b) Il servizio di “esumazione e di estumulazione” si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.

c) Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri.

d) Il servizio amministrativo che cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative nella convenzione con il comune di Osnago.

a) Il servizio di sepoltura

Inumazioni e tumulazioni

La tipologia di sepolture assicurate è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizioni	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Inumazioni	Si intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili	Al termine della cerimonia funebre	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e scaricabile dal sito del Comune. Soggette, ove previsto, all'imposta di bollo
Tumulazione	Si intende il seppellimento del feretro in un loculo. Il periodo di concessione per la tumulazione in loculo è quello previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Osnago. Inoltre per tumulazione si intende seppellimento dei resti ossei o delle ceneri in cellette ossario. Il periodo di concessione per la tumulazione in loculo è quello previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Osnago.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in cellette ossario.	
Tumulazione in sepoltura privata	Si intende la tumulazione in una sepoltura privata le aree preventivamente avute in concessione, rientrano in questa casistica le aree destinate a tombe di famiglia, sepolture singole, doppie triple ecc. private. Il periodo di concessione per la tumulazione in sepoltura privata è quello previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Osnago.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.	
Predisposizioni dei contratti di concessione delle autorizzazioni amministrative	La società predispone i contratti relativi alle concessioni cimiteriali. I contratti saranno stipulati presso gli uffici comunali di Viale delle Rimembranze n.3.	Entro massimo 48 ore dal ricevimento del pagamento.	

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base del regolamento cimiteriale approvato dal Consiglio Comunale di Osnago e consultabile sul sito del Comune (www.osnago.net).

In ogni caso si evidenzia che le concessioni dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (loculi, ossari, cappelle, tombe giardino, pareti di famiglie, urne cinerarie) e l'inumazione sono dei semplici diritti d'uso, che non conferiscono alcun diritto di proprietà al concessionario, ai suoi eredi e/o aventi causa.

E' importante sapere che l'ornamentazione del monumento funebre (lapidi, cippi e tumuli) deve essere preventivamente autorizzata dall'Area tecnica dell'edilizia e urbanistica. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento ai sensi del regolamento dei servizi cimiteriali.

Cremazione

La cremazione è la pratica di sepoltura mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. A cremazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in loculi/cellette/ossario, disperse in natura o conservate presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.

In particolare chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che l'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

- 1- disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;
- 2- iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne i casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;
- 3- in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli art. 74, 75,76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
- 4- volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

In Lombardia, è possibile **disperdere le ceneri** derivanti da cremazione.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, espressa per iscritto, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui si trova il cimitero.

In Lombardia le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione della generalità del defunto, **possono essere affidate ai familiari sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile**, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli art. 74 e succ. del codice civile.

b) il servizio di esumazione ed estumulazione

Le operazioni di esumazione e di estumulazione assicurate dal servizio cimiteriale sono quelle sinteticamente e tipologicamente descritte nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia di operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione ordinaria (campo comune)	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura, o dopo comunque almeno 10 anni	Dall'01/01 dell'anno successivo l'affissione dell'avviso/ordinanza (entro settembre) all'albo pretorio e nelle bacheche del cimitero in cui saranno effettuate le operazioni.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dal Consiglio Comunale n.59 del 20.12.2013 che verrà annualmente aggiornamento sulla base dell'indice ISTAT e verrà recepito dal Responsabile del Servizio del Comune di Osnago (art.7 - convezione).
Esumazione straordinaria (campo comune)	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari sia per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria	Entro 30 giorni dalla richiesta	
Estumulazione ordinaria (sepoltura privata)	a)Disseppellimento dei resti al termine del ciclo di sepoltura (scadenza concessione) b) su richiesta dei famigliari decorsi 20 anni dalla tumulazione.	a) dal 01/01 dell'anno successivo la scadenza della concessione. L'avviso/ordinanza sindacale dovrà essere pubblicata all'albo pretorio e nelle bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni entro il mese di settembre dell'anno precedente la scadenza. b) Entro 30 giorni dalla richiesta.	
Estumulazione straordinaria (sepoltura privata)	Disseppellimento, prima del trascorrere dei 20 anni dalla sepoltura) del cadavere a richiesta dei familiari per trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione o a richiesta dell'autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria	Entro 30 giorni dalla richiesta	
Traslazione	Richiesta di spostamento di cadavere, resti ossei o	Entro 30 giorni dalla richiesta, previo accordo	

	ceneri da una zona all'altra all'interno dello stesso cimitero o in altro cimitero	con i parenti.	
--	--	----------------	--

Cosa è necessario sapere in caso di esumazione e di estumulazione

Ogni anno si pianificheranno le future esumazioni ed estumulazioni sia sulla base delle reali necessità ricettive del cimitero, che della scadenza delle concessioni.

Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni

1) Esumazioni - estumulazioni

1a) esumazioni:

-) Entro il mese di settembre di ogni anno, al fine di informare la cittadinanza delle esumazioni delle tombe in scadenza nell'anno, sarà predisposto apposito manifesto/ordinanza che sarà pubblicato sull'albo pretorio on line del sito internet del Comune (www.osnago.net), affisso nelle bacheche all'interno del cimitero.

1b) estumulazioni

-) Entro il mese di settembre di ogni anno, al fine di informare la cittadinanza delle estumulazioni delle tombe che scadranno l'anno successivo, sarà predisposto apposito manifesto/ordinanza che sarà pubblicato sull'albo pretorio on line del sito internet del Comune (www.osnago.net), affisso nelle bacheche all'interno del cimitero.

2) entro il mese di ottobre sarà cura della Società predisporre appostiti cartelli gialli da apporre non nei campi ma su ogni singola tomba interessata. Si precisa che nei predetti cartelli deve essere indicata la scadenza della sepoltura e i recapiti telefonici degli uffici da contattare al fine di ottenere tutte le informazioni del caso.

3) nel mese di gennaio successivo all'anno di scadenza delle tombe, la Società invia una lettera ai parenti con l'indicazione del mese e del giorno in cui verranno effettuate le operazioni, che di norma devono essere eseguite entro il mese marzo dello stesso anno. Le date delle predette operazioni verranno pubblicate a cura del Comune mediante affissione nelle bacheche cimiteriali e sul sito web www.osnago.net di apposita informativa.

Tale informativa si ritiene indispensabile onde poter consentire ai famigliari di organizzare al meglio l'operazione (contatti con imprese funebri, familiari, altri comuni ecc.) e poter consentire il rispetto dell'art 23 e 24 del Regolamento comunale.

4) il Comune emetterà ordinanza di chiusura totale o parziale del Cimitero per le predette operazioni.

E' importante sapere che il Regolamento Regionale di polizia mortuaria pone a carico dei Comuni Lombardi esclusivamente l'obbligo di pubblicare l'avviso con il relativo elenco all'albo pretorio e nelle bacheche cimiteriali, con le modalità ed i tempi descritti al punti 1).

Quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro caro è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare, devono contattare sollecitamente la Società. In particolare gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici ed i recapiti telefonici per essere contattati.

Svolgimento delle operazioni

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno (per motivi igienici sanitari generalmente si sospendono durante i mesi estivi)

La Società presi i debiti accordi con l'ufficio cimiteriale comunale circa il periodo in cui effettuare tali operazioni, provvederà ad inoltrare ai parenti, almeno 30 giorni prima della data fissata per le operazioni, debita comunicazione scritta ove risulti la data e l'ora dell'operazione, onde poter consentire ai famigliari di organizzare al meglio l'operazione (contatti con imprese

funebri, familiari, altri comuni ecc.) e poter consentire il rispetto dell'art 23 e 24 del Regolamento comunale.

Scelte possibili al termine delle operazioni di esumazioni e di estumulazione

E' possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali e dei resti ossei risultanti dalle operazioni di esumazioni o di estumulazione.

DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI	
RESTI OSSEI	<p>Tumulazione in una celletta ossario per un periodo come previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Osnago</p> <p>Tumulazione in una tomba di famiglia, sepolture singole, doppie, triple ecc. private</p> <p>Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo stagno in cui è già stato tumulato un altro congiunto.</p> <p>Collocazione nell'ossario comune: i resti ossei, non rivendicati dai parenti entro tre mesi dall'effettuazione delle operazioni di esumazione o di estumulazione, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p> <p>Cremazione: i resti ossei possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate o affidate a i parenti.</p>
RESTI MORTALI	<p>Inumazione nel campo di mineralizzazione : i resti non scheletrici sono sepolti nella nuda terra per almeno tre anni Sul luogo di inumazione è collocato un cippo provvisorio sul quale può essere applicata la foto del defunto. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di inumazione, non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo). I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai parenti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di esumazione o di estumulazioni, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei sono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p> <p>Cremazione: I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in celletta ossario o in loculo stagno dove è già tumulato un congiunto o affidate ai parenti.</p>

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

I parenti o le imprese di onoranze funebri che si presentano presso gli uffici amministrativi agiscono in nome e per conto di tutti gli eredi e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

c) Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri

<i>Tipologia di operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Standard di qualità</i>
Pulizia e raccolta rifiuti SOCIETA'	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e del cimitero. Pulizia viali, riquadri e campate, pulizia servizi: una volta al mese o a necessità.

Pulizia e raccolta rifiuti COMUNE	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e del cimitero. Pulizia viali, riquadri e campate, pulizia servizi: una volta alla settimana o a necessità.
Verde e giardinaggio COMUNE	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri.	Secondo le necessità e comunque non meno di 5-6 volte l'anno
Servizio idrico COMUNE	Presenza di fontane per attingere acqua	Il servizio è garantito presso tutto il cimitero
Deposito mortuario SOCIETA'	In caso di soggetti deceduti, in luoghi pubblici o in abitazioni per le quali l'AST competente territorialmente ha certificato l'antigienicità, per lo svolgimento del periodo di osservazione o l'effettuazione di riscontro diagnostico. Autopsia o altro provvedimento disposto dall'autorità giudiziaria, le salme possono essere trasportate presso il deposito mortuario .	Il deposito delle salme è gratuito compatibilmente con le attrezzature disponibili dalla camera mortuaria.

d) Il servizio amministrativo

Gli uffici amministrativi del Comune predispongono:

- entro il mese di settembre di ciascun anno, l'elenco, sotto forma di avviso, delle inumazioni (campo comune) in scadenza nell'anno trasmettendolo al Sindaco per l'emanazione della relativa ordinanza;
- entro il mese di settembre di ciascun anno, l'elenco, sotto forma di avviso, delle sepolture private che scadranno nell'anno successivo trasmettendolo al Sindaco per l'emanazione della relativa ordinanza;
- le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero dei defunti);
- le autorizzazione alla cremazione per i deceduti in Osnago;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri

Gli uffici amministrativi della Società predispongono:

- l'informativa ai parenti secondo quanto previsto al punto 2) della voce "Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni;
- il servizio di esumazione ed estumulazione" della presente carta dei Servizi.
- i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;
- i documenti per il pagamento (bollettino o bonifico) della concessione

6. LAMPADE VOTIVE

Il servizio di illuminazione votiva nel cimitero è affidato alla Società. A tale servizio competono le manutenzioni ordinarie e straordinarie, gli estendimenti e le nuove realizzazioni oltre ai lavori di allaccio e stacco delle lampade.

La segnalazione di eventuali guasti alle lampade votive può essere fatta o telefonicamente, o via mail, o recandosi presso gli uffici della Società.

7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-Utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta compilando il modulo qui allegato ed inviandolo agli uffici della Società e, per conoscenza, all'Ufficio demografico del Comune di Osnago.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

La società, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante e per conoscenza al Comune, l'esito degli accertamenti compiuti con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. La società si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro cui sarà presente il responsabile del servizio.

La Società si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Valutazione del grado di soddisfazione del cittadino utente

La Società considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata una attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Allo scopo di verificare periodicamente la qualità dei servizi erogati dalla Società sono inoltre previsti periodicamente dei "Tavoli di confronto e concertazione" con il Comune, le imprese funebri e con le principali aziende di lavorazione dei marmi presenti sul territorio.

8. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente carta è in vigore dall'01.10.2014.

L'approvazione compete alla Giunta Comunale e sarà soggetta a revisione annuale, se del caso.

9. UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Presidente del consiglio di amministrazione di Linea Servizi s.r.l., con sede in via Privata Bernasconi, 13 – 24039 SOTTO IL MONTE GIOVANNI XXIII.

10. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso l'ufficio Anagrafe del Comune di Osnago, presso la sede della Società, presso il Cimitero, sul sito del Comune di Osnago (www.osnago.net).

11. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO CIMITERI

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate all'Ufficio Anagrafe del comune di Osnago che procederà immediatamente all'inoltro alla Società.

12. ORARIO DI ACCESSO AL CIMITERO da rivedere ANCHE SUL SITO

Apertura e chiusura tutti i giorni dal 1 aprile al 2 novembre
dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Apertura e chiusura tutti i giorni dal 3 novembre al 31 marzo
dalle ore 8.00 alle ore 17.30

13. ORARIO DEI FUNERALI

Gli orari dei funerali saranno definiti in accordo con la Società e, in caso di funerali religiosi con il Parroco.

Per i decessi che avvengono dopo le ore 12 del sabato o nella giornata di domenica, i funerali devono essere fissati non prima del lunedì pomeriggio; stesso criterio deve essere adottato anche in occasione in cui vi siano più festività consecutive, ossia fissando i funerali almeno nel pomeriggio del primo giorno lavorativo.

14. COSA FARE IN CASO DI DECESSO

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

L'impresa di onoranze funebri prescelta deve avvisare il medico necroscopo (presso l'AST) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un ulteriore certificato. I familiari o l'impresa di onoranze funebri devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune, il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'amministrazione ospedaliera o la direzione della casa di cura.

In caso di morte violenta, di morte improvvisa in strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'Autorità Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.

15. CONSIGLI UTILI

- Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;
- scegliere l'impresa funebre con calma, valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;
- non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- delegare possibilmente un familiare emotivamente meno coinvolto per le procedure per lo svolgimento del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;
- leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco;
- evitare di chiedere sin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;
- richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

16. INFORMAZIONI GENERALI

Ulteriori informazioni sui servizi erogati e sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Osnago (www.osnago.net).

Allegato 1 – Modulo di reclamo

Spett.le Società
LINEA SERVIZI SRL
Via privata Bernasconi n.13
24039 SOTTO IL MONTE GIOVANNI XXIII (BG)
E mail: cimiteri@lineaservizi.bg.it
Fax 035/4398200

E pc Comune di Osnago
Ufficio Demografico
anagrafe@osnago.net

Il sottoscritto _____

residente a _____ Via _____

Tel./Cell. _____ e-mail _____

SEGNALA

a codesta rispettabile Società il seguente disservizio :

Osnago, li _____

FIRMA

Allegato 2 – Listino delle prestazioni

	OPERAZIONI	PREZZO	+ IVA 10 %	TOTALE
1	Concessione Loculo	€ 2.000,00	€ 200,00	€ 2.200,00
2	Concessione tomba doppia	€ 6.000,00	€ 600,00	€ 6.600,00
3	Concessione tomba singola	€ 3.000,00	€ 300,00	€ 3.300,00
4	Urne cinerarie STRUTTURA = OSSARI	€ 500,00	€ 50,00	€ 550,00
5	Ossari STRUTTURA = CINERARI	€ 500,00	€ 50,00	€ 550,00
6 *	Campo Comuni	€ 300,00	€ 30,00	€ 330,00
7	Cappelle	€ 55.000,00	€ 5.500,00	€ 60.500,00
8	Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di un LOCULO, di cui all'art.66 comma 1, del vigente regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria,	€ 67,00	€ 6,70	€ 73,70
9	Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di una TOMBA DOPPIA, di cui all'art.66 comma 1, del vigente regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria	€ 200,00	€ 20,00	€ 220,00
10	Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di una TOMBA SINGOLA, di cui all'art.66 comma 1, del vigente regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria	€ 100,00	€ 10,00	€ 110,00
11	Rinnovo, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di OSSARI/CINERARI, di cui all'art.66 comma 2, del vigente regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria	€ 17,00	€ 1,70	€ 18,70
12	Rinnovo, della concessione di TOMBE COLLETTIVE (FAMIGLIA/CAPPELLE), di cui all'art.66 comma 3, <u>primo periodo</u> , del vigente regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria	€ 55.000,00	€ 5.500,00	€ 60.500,00
13	Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di TOMBE COLLETTIVE (FAMIGLIA/CAPPELLE), di cui all'art.66 comma 3, <u>secondo periodo</u> , del vigente regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria	€ 1.100,00	€ 110,00	€ 1210,00

	OPERAZIONI	PREZZO	+ IVA 22 %	TOTALE
A	Tumulazione	€ 190,00	€ 41,80	€ 231,80
B*	Inumazione	€ 312,00	€ 68,64	€ 380,64
	Uso scavatore per posa salma	€ 260,00	€ 57,20	€ 317,20
C	Estumulazione da loculo o da tomba e collocazione resti mortali nell'ossarietto oppure in loculo già occupato da altro cadavere	€ 475,00	€ 104,50	€ 579,50
D	Estumulazione da loculo o da tomba e collocazione resti mortali in tomba di famiglia, individuale, doppia, tripla, loculo	€ 625,00	€ 137,50	€ 762,50
E	Estumulazione da loculo o da tomba e collocazione resti mortali nell'ossario comune	€ 375,00	€ 82,50	€ 457,50
F	Estumulazione da loculo o da tomba e successiva inumazione nel campo di rotazione in caso di incompleta mineralizzazione dei resti mortali	€ 625,00	€ 137,50	€ 762,50
G	Estumulazione da loculo o da tomba e successiva cremazione in caso di mancata mineralizzazione del cadavere con collocazione urna ceneri in tomba di famiglia interrata	€ 1.562,00	€ 343,64	€ 1.905,64
H	Estumulazione da loculo o da tomba e successiva cremazione in caso di mancata	€ 1.406,00	€ 309,32	€ 1.715,32

	mineralizzazione del cadavere con collocazione urna ceneri in ossarietto o loculo già occupato da altro cadavere			
I*	Esumazione dal Campo Comune e collocazione resti mortali nell'ossarietto oppure in loculo già occupato da altro cadavere	€ 700,00	€ 154,00	€ 854,00
L*	Esumazione dal Campo Comune e collocazione resti mortali in tomba di famiglia individuale, doppia, tripla, loculo	€ 1.087,00	€ 239,14	€ 1.326,14
M*	Esumazione dal Campo Comune e collocazione resti mortali nell'ossario comune	€ 625,00	€ 137,50	€ 762,50
N*	Esumazione dal Campo Comune e successiva inumazione nel campo di rotazione in caso di incompleta mineralizzazione dei resti mortali	€ 862,00	€ 189,64	€ 1.051,64
O*	Esumazione dal Campo Comune e successiva cremazione in caso di mancata mineralizzazione del cadavere con collocazione urna ceneri in tomba di famiglia individuale, doppia, tripla.	€ 1.625,00	€ 357,50	€ 1.982,50
P*	Esumazione dal Campo Comune e successiva cremazione in caso di mancata mineralizzazione del cadavere con collocazione urna ceneri in loculo già occupato da altro cadavere	€ 1.300,00	€ 286,00	€ 1.586,00
Q*	Esumazione dal campo di mineralizzazione e collocazione resti mortali nell'ossarietto oppure in loculo già occupato da altro cadavere	€ 400,00	€ 88,00	€ 488,00
R*	Esumazione dal campo di mineralizzazione e collocazione resti mortali in tomba di famiglia	€ 700,00	€ 154,00	€ 854,00
S*	Esumazione dal campo di mineralizzazione e collocazione resti mortali nell'ossario comune	€ 300,00	€ 66,00	€ 366,00
T*	Esumazione dal Campo di Mineralizzazione e successiva reinumazione nel campo di mineralizzazione	€ 150,00	€ 33,00	€ 183,00
U*	Esumazione dal Campo di Mineralizzazione e successiva cremazione in caso di mancata mineralizzazione del cadavere con collocazione urna ceneri in tomba di famiglia interrata	€ 1.100,00	€ 242,00	€ 1.342,00
V*	Esumazione dal Campo di Mineralizzazione e successiva cremazione in caso di mancata mineralizzazione del cadavere con collocazione urna ceneri in loculo già occupato da altro cadavere.	€ 800,00	€ 176,00	€ 976,00

* le operazioni contrassegnate con l'asterisco sono gratuite per gli indigenti individuati come da art.5 vigente Regolamento Comunale del Cimitero

	FORNITURE A PIE' D'OPERA	PREZZO	+ IVA 22 %	TOTALE
a	Cassettine in zinco per ossario	€ 38,00	€ 8,36	€ 46,36
b	Cofani in materiale biodegradabile per inumazione salme indecomposte	€ 75,00	€ 16,50	€ 91,50
c	Fornitura e posa lastre in marmo per chiusura loculi post estumulazioni	€ 94,00	€ 20,68	€ 114,68
d	Fornitura di croci in legno per inumazioni complete di targhe	€ 63,00	€ 13,86	€ 76,86
e	Fornitura di croci in marmo per inumazioni complete di targhe	€ 87,50	€ 19,25	€ 106,75

	RSU	PREZZO	+ IVA 22 %	TOTALE
f	Costo al KG. Per riduzione volumetrica, disinfezione e confezionamento di parti legnose rifiuti cimiteriali e successivo smaltimento	€ 2,90	€ 0,64	€ 3,54
g	Costo al KG. Per riduzione volumetrica, disinfezione e confezionamento di parti in zinco rifiuti cimiteriali e successivo	€ 2,40	€ 0,53	€ 2,93

	smaltimento			
h	Costo viaggio e trasporto rifiuti	€ 375,00	€ 82,50	€ 457,50

LAMPADE VOTIVE				
	OPERAZIONI	PREZZO	+ IVA 22 %	TOTALE
1	Quota una tantum per allacciamento	€ 8,00	€ 1,76	€ 9,76
2	Canone annuo per abbonamento per loculi e ossari	€ 13,00	€ 2,86	€ 15,86
3	Canone annuo abbonamento per tombe/cappelle	€ 15,00	€ 3,30	€ 18,30

Per ogni altra fornitura non presente nei precedenti elenchi, gli importi verranno previamente concordati tra le parti, cercando di allinearsi al prezzo più competitivo di mercato nell'ottica del mantenimento della migliore qualità di servizio e/o di prodotto.

Le tariffe verranno aggiornate dal Responsabile del Servizio automaticamente dal 1° gennaio di ogni anno sulla base dell'indice ISTAT ottobre/ottobre