

# CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sull'erogazione del servizio anche in termini di qualità. Il riferimento normativo è costituito dalla D.P.C.M. 27/11/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e dalla L. 24/02/1997 n° 39 "Attuazione della direttiva 90/313/CEE, concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno del concessionario a meglio definire i diritti dei propri utenti, in sintesi la carta dei servizi assicura 4 principi fondamentali:

- *sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;*
- *tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori di prestazione di servizi;*
- *accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;*
- *correttezza nella misura delle prestazioni erogate e nella loro fatturazione.*

## **PARTE I:** **PRINCIPI CUI ATTENERSI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **1) Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Va garantita la parità di trattamento, la parità di condizioni di servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche d'utenza, anche quando le stesse non sono agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce d'utenti.

L'eguaglianza va inteso come divieto d'ogni ingiustificata discriminazione; in particolare il soggetto gestore è tenuto a adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

### **2) Imparzialità**

Il soggetto gestore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; in funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **3) Continuità**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalle normative regolatrici di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolamentati; in tali casi il soggetto gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **4) Diritto di scelta**

Il Concessionario, qualora sia possibile offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini una informazione preventiva ed il libero esercizio del diritto di scelta.

#### **5) Partecipazione ed informazione**

La prestazione del cittadino alla prestazione di servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della società.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto gestore che lo riguardano; il diritto di accesso ed il relativo contenuto è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla L. 241/1990 e successive integrazioni.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, nel rispetto della "carta dei servizi"; il soggetto gestore dà sollecito riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte dallo stesso formulate.

Il soggetto gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

#### **6) Efficienza ed efficacia**

Il Concessionario garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza e di efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria D.P.R. 10/09/1990 n° 285 e del Regolamento Comunale; garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative di Polizia Mortuaria disciplinate dal contratto di servizio.

## **PARTE II:** **STRUMENTI**

#### **7) Guardiania e vigilanza**

Nel cimitero sono installati sistemi automatizzati di sorveglianza con telecamere e/o colonnine per richiesta soccorso.

#### **8) Operazioni cimiteriali**

##### **8.1) Giorni necessari ad esaurire le richieste relative ad operazioni di inumazione, tumulazione**

###### **a) *Inumazione e tumulazione di feretri***

L'inumazione e la tumulazione dei feretri deve avvenire entro 1 giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'Autorità Giudiziaria quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è postposto di 1 giorno. Eventuali proroghe sono consentite in caso di lavori murari occorrenti nel sepolcro o per il tempo necessario per effettuare operazioni cimiteriali tendenti a liberare posto.

###### **b) *Tumulazione di cassette resti ossei***

Salvo diversa richiesta dagli aventi titolo la tumulazione di resti ossei dovrà avvenire entro 4 giorni dall'istanza egli interessati. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è postposto di 1 giorno.

##### **8.2) Giorni necessari ad eseguire esumazioni ed esumazione ordinarie di feretri**

- a) sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione;
  - b) sono effettuate entro 4 giorni dal termine della concessione le estumulazioni occorrenti per liberare dal feretro la sepoltura, la quale ritorna nella disponibilità del Concessionario del cimitero.
- 8.3) Giorni necessari ad eseguire operazioni di esumazione ed esumazione straordinarie di feretri
- a) l'esecuzione di esumazione od estumulazione straordinaria su richiesta dell'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi;
  - b) fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. 285/90 l'esecuzione dell'esumazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dalla autorizzazione conseguente l'istanza degli interessati. Nel caso di istanza avanzata il giorno precedente ad un festivo il termine è postposto di 1 giorno. Analogamente per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purchè vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. 285/90.

## 9) Illuminazione elettrica votiva

*Giorni necessari ad allacciamenti ex novo, realizzazioni di tratti di rete e ordinaria manutenzione dell'illuminazione elettrica votiva*

- a) Allacciamento ex novo alla rete già esistente entro 3 giorni dalla domanda da parte degli interessati. Il termine è prorogato di 1 giorno nel caso di domanda inoltrata in un giorno prefestivo;
- b) realizzazione di tratto di rete ex novo per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente: da effettuarsi entro 30 giorni dalla domanda;
- c) cambio di lampada fulminata: entro 3 giorni dalla segnalazione del guasto. Termine prorogato di 1 giorno nel caso di segnalazione di guasto effettuata in giorno prefestivo.

## 10) Rifiuti cimiteriali

- 10.1) Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero
- a) nei viali principali almeno ogni 2 giorni;
  - b) nelle restanti zone almeno ogni 3 giorni.
- 10.2) Distanze intercorrenti tra i cesti di raccolta rifiuti  
i cesti per la raccolta dei rifiuti sono ubicati all'interno dell'area cimiteriale, con criterio di omogeneità e comunque con ubicazione tale da garantire la fruibilità da parte degli utenti in un raggio non maggiore a mt. 100.

## 11) Orario giornaliero di apertura al pubblico

- cimitero: invernale tutti i giorni dalle 08:00 alle 17:00, estivo tutti i giorni dalle 08:00 alle 19:00;
- uffici: tutti i lunedì non festivi dalle 08:30 alle 13:00 gli altri giorni previa appuntamento telefonico al n° 0535 616151

## 12) Altre dotazioni

- 12.1) ubicazione fontanelle per l'acqua  
le fontanelle predisposte per la distribuzione dell'acqua sono collocate in maniera omogenea e comunque tale da garantire la fruibilità da parte degli utenti in un raggio non maggiore a mt. 200.

### **13) Manutenzione del verde**

- a) le superfici erbose pubbliche dovranno essere mantenute ben rasate in ogni periodo dell'anno;
- b) le piante presenti nei cimiteri dovranno essere potate regolarmente ed assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto a fini preventivi.

### **14) Valutazioni sulla efficacia dei servizi**

Il concessionario svolge periodicamente, inizialmente con cadenza almeno triennale, indagini il grado di soddisfazione degli utenti e ne divulga i risultati mettendoli a disposizione del Comune e dei cittadini.

### **15) Punto di informazione**

Nell'ampliamento del cimitero urbano del capoluogo sarà costituito un ufficio che svolgerà anche servizio di informazione per l'utenza, aperto almeno un giorno alla settimana in fasce orarie compatibili con le esigenze dei cittadini. In attesa della realizzazione, le funzioni saranno svolte presso locale provvisorio che sarà posizionato in adiacenza al cimitero del capoluogo.

L'ufficio è dotato di personale preparato, addetto a fornire le informazioni sui servizi e l'accesso ai documenti attinenti alla gestione a chiunque ne faccia richiesta; il personale è responsabile della celerità con cui debbono essere accolte le richieste dei cittadini.

Il punto di informazione aiuta il cittadino nella corretta lettura della tariffa applicata dal Concessionario secondo le determinazioni assunte dal Comune; il punto di informazione gestisce le procedure relative ai rimborsi.

### **16) Rimborsi per prestazioni inadeguate o mancate**

Nel rispetto di quanto disposto dal contratto di servizio, dalla carta dei servizi funerari e dalle disposizioni del Comune in materia regolamentare e tariffaria, una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standards dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria come di seguito previsto:

- prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standards prefissati **25%**
- prestazioni mancate **100%**

La richiesta di rimborso è avanzata al punto di informazione, che è tenuto a rilasciarne ricevuta, e deve avere risposta certa e debitamente motivata in caso di rifiuto, entro 30 giorni, trascorsi i quali la domanda si dà per accettata. In caso di rifiuto, il cittadino che si ritenesse insoddisfatto, potrà adire il difensore civico.

Dei rimborsi effettuati nonché delle corrispondenti inadeguate o mancate prestazioni, viene data comunicazione mensile al Comune a cura del soggetto gestore

## **PARTE III:** **TUTELA DEI CITTADINI**

### **18) Tutela**

E' diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta dei rimborsi, segnalare la violazione della CARTA ed inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio.

Le segnalazioni, le memorie ed i documenti sono rivolte al punto di informazione, dove vengono registrate dietro il rilascio di ricevuta, per essere poi

tempestivamente inoltrate alla direzione del soggetto gestore, la quale provvede a rispondere al cittadino entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese se ritenute necessarie.

## **19) Sanzioni**

- 1) L'inosservanza ripetuta da parte del Concessionario degli obblighi nei confronti dei cittadini, contenuti nella carta dei servizi, costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente con il comune, secondo quanto previsto dal contratto di servizio.
- 2) Ai fini della configurazione della fattispecie di cui al comma precedente, occorre che nell'arco dell'anno solare il soggetto Gestore abbia fornito in modo inadeguato le prestazioni di cui agli art. 8.1) lettere a e b, 8.2) lettere a e b, 8.3) lettere a e b per una percentuale superiore al 15% in relazione alle singole voci, oppure per una percentuale superiore al 10% in relazione al totale delle prestazioni offerte.
- 3) Si configura a maggior ragione la fattispecie di cui al comma 1 nel caso in cui il soggetto Gestore, nel corso dell'anno solare, si renda responsabile di mancate prestazioni per una percentuale superiore al 4% in relazione alle singole voci di cui al comma 2 o di una percentuale del 2% sul totale.
- 4) Nel calcolo delle percentuali di cui ai commi 2 e 3 saranno conteggiate, per quanto riguarda i servizi a pagamento offerti all'utenza privata, esclusivamente le contestazioni che hanno dato luogo ai rimborsi di cui all'art. 16. Per quanto concerne, invece, i servizi commissionati al soggetto Gestore dalle Pubbliche Autorità, entreranno nel calcolo tutte le contestazioni da queste sollevate.