

Civitavecchia
Servizi Pubblici

**CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
DI GESTIONE DEI SERVIZI
FUNEBRI E CIMITERIALI**

DEFINITIVA



INDICE

PREMESSE	4
1 - INTRODUZIONE	4
1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento	4
1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.	4
1.3 Che cosa fa	5
2 – PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1 Uguaglianza	5
2.2 Imparzialità	5
2.3 Continuità.....	5
2.4 Partecipazione	6
2.5 Efficienza ed efficacia.....	6
2.6 Cortesia	6
2.7 Chiarezza dei messaggi.....	7
2.8 Sicurezza degli operatori.....	7
2.9 Privacy	7
3 L'organizzazione.....	7
3.1 I servizi.....	7
3.2 Il servizio di sepoltura.....	8
3.3 Il servizio di luci votive	10
3.4 Il servizio di pulizia e cura del verde	11
3.5 Il servizio di manutenzione ordinaria.....	11
3.6 Il servizio di gestione delle concessioni.....	12
3.7 Cosa fare in caso di lutto.....	12
3.8 Rapporti con l'utenza.....	12
4 Standard di qualità dei servizi erogati.....	13
4.1 Gestione del sistema per la qualità.....	13
4.2 Monitoraggio periodico.....	13
4.3 Analisi dei dati	14
5 Il personale.....	15

5.1 L'Organigramma.....	15
6 Servizi a tutela dei cittadini utenti.....	15
6.1 Come raggiungerci.....	15
6.2 Orari di aperura.....	15
6.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	16
6.4 Consigli utili.....	16
6.5 Informazioni generali.....	17
6.6 Per contattarci.....	17
6.7 Riferimenti normativi.....	18
7 La carta degli utenti.....	20
8 Sottoscrizione.....	20



PREMESSE

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un patto tra l'Azienda ed i cittadini – utenti-clienti con il quale la prima si impegna a mantenere la qualità dei servizi erogati a livello degli standard concordati.

Costanti le nostre verifiche e i controlli delle performance: l'obiettivo primario è quello di perfezionare un vero e proprio ciclo della qualità orientato alla logica del miglioramento continuo.

La società chiede ai cittadini-utenti-clienti di coadiuvarla per l'ottimizzazione dei servizi, puntando a dar vita a un circolo virtuoso tra questi e l'Azienda.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti-clienti, che rende trasparenti e percepibili i servizi erogati, i criteri di accesso e gli standard di qualità garantiti.

E' un mezzo indispensabile per promuovere e valorizzare la partecipazione e si inquadra come straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'Utenza, l'Amministrazione comunale e la società Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. gestore dei servizi funebri e cimiteriali.

1 - INTRODUZIONE

1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento

La presente carta dei servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi e le modalità con cui vengono svolte le attività della Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. (C.S.P. S.r.l.) per quanto riguarda l'erogazione dei servizi sul territorio.

1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.

La Società C.S.P. S.r.l. nasce come azienda di proprietà unica Comune di Civitavecchia.

Nel settembre 2017 acquisisce il ramo d'azienda della H.C.S. S.r.l. per lo svolgimento tra gli altri servizi, in particolare, di quello di gestione dei servizi funebri e cimiteriali per conto del proprio socio.

1.3 Che cosa fa

Le attività di gestione dei Servizi Cimiteriali, regolate dal contratto di servizio con il Comune di Civitavecchia sottoscritto in data 11.10.2017 comprendono nello specifico:

- gestione dei cimiteri e servizio di sorveglianza e custodia
- servizi di sepoltura (inumazione ed esumazione, tumulazione ed estumulazione e pratiche accessorie)
- gestione delle luci votive
- servizi di manutenzione ordinaria (pulizia dei luoghi e cura del verde nei cimiteri) e di manutenzione straordinaria
- servizi non in regime di privativa quali onoranze funebri, manutenzione del verde privato e delle tombe, ecc.

2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

C.S.P. S.r.l., nell'erogazione dei propri servizi garantisce lo stesso trattamento a tutti i cittadini-utenti-clienti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

Si presta inoltre, particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociale più deboli.

2.2 Imparzialità

Il servizio viene svolto nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In particolare si garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

2.3 Continuità

Viene assicurato un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni, vengono adottati tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei



disagi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

2.4 Partecipazione

C.S.P. S.r.l. garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, per tutelare il diritto ad una loro corretta erogazione e per migliorare il rapporto di conoscenza e collaborazione anche attraverso meccanismi di partecipazione.

C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte ed i suggerimenti degli utenti e delle Associazioni dei Consumatori.

Tutti i clienti, i cittadini, gli utenti hanno il diritto di accesso alle informazioni che riguardano lo svolgimento dei servizi e la loro organizzazione.

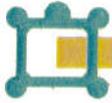
2.5 Efficienza ed efficacia

Il servizio reso dalla Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. è finalizzato a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino utente.

I servizi vengono gestiti dalla C.S.P. S.r.l., con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia e l'efficienza e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

2.6 Cortesia

C.S.P. S.r.l. e tutto il suo personale garantisce a tutti i cittadini-utenti-clienti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti e linguaggi adeguati allo scopo e tesi ad agevolare le parti interessate nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.



2.7 Chiarezza dei messaggi

C.S.P. S.r.l., nel redigere e nel veicolare qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nel controllo dell'efficacia, nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, nonché all'utilizzo di strumenti idonei e fruibili da tutti.

2.8 Sicurezza degli operatori

Tutte le attività, i processi ed i servizi di C.S.P. S.r.l. sono monitorati per come prevede la normativa in materia di igiene e sicurezza D.lgs. 81/08 e tutte le norme a questo collegate.

2.9 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti, degli utenti e dei fornitori avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 196/2003 e s.m.i. . La privacy policy e le relative informative sono disponibili e consultabili sul sito internet aziendale www.civitavecchiaservizipubblici.it

3 L'organizzazione

3.1 I servizi

I Servizi Cimiteriali considerati nel presente documento, relativi ai due Cimiteri Comunali cittadini di san Lorenzo sito via Aurelia Nord 2 (cimitero vecchio) e di via Braccianese Claudia km 68.900 (cimitero nuovo), sono i seguenti:

- **Il servizio di sepoltura** si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali, ceneri, disseppellimento dei defunti, traslazione di salme dai siti di sepoltura.
- **Il servizio di luci votive** si occupa dei lavori di allaccio e distacco delle lampade votive, nonché delle riparazioni e manutenzione ordinarie degli impianti e sostituzione delle lampade.
- **Il servizio di pulizia e cura del verde** si occupa del mantenimento delle aree a verde e della pulizia degli ambienti.



- **Il servizio di manutenzione ordinaria** si occupa delle piccole manutenzioni da effettuare negli ambienti di pertinenza.
- La gestione delle concessioni cimiteriali (loculi, loculini, aree etc. etc.)

3.2 Il servizio di sepoltura

La tipologia di sepoltura assicurata dal servizio cimiteriale è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate:

Per la definizione degli Standard di qualità garantiti si fa riferimento a quanto stabilito dal contratto di servizio con la carta dell'utente – tali disposizioni sono sotto riportate per ogni singola voce. In caso di modifiche al contratto le disposizioni ivi contenute si ritengono immediatamente recepite dalla presente carta.

Inumazioni e tumulazioni

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Inumazione	Sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di 10 anni, non rinnovabili.	Emissione ordine di inumazione all'atto della presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione prevista. Sepoltura all'arrivo della salma al cimitero, se pervenuta entro le ore 13,00, purché la documentazione sia completa. Nel caso di arrivo della salma dopo gli orari indicati, la sepoltura viene effettuata entro il giorno successivo lavorativo, in orario concordato con i familiari, salvo diversa richiesta dei familiari stessi e comunque entro e non oltre i successivi cinque giorni lavorativi. Non si effettuano inumazioni nel giorno di domenica e, per gli appartenenti alla religione ebraica ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato, anche il giorno di sabato. Indennizzo In caso di mancata sepoltura entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo pari a € 100 per ogni giorno di ritardo. Per altre forme di disservizio si potranno prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale.

Tumulazione	Sepoltura del feretro, cassette di resti ossei od urne cinerarie in loculo o tomba di famiglia (manufatti in muratura o in cemento) preventivamente avuto in concessione per un determinato periodo, rinnovabile previo pagamento di nuova concessione.	<p>Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in tomba.</p> <p>Emissione ordine di tumulazione all'atto della presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione prevista. Sepoltura all'arrivo della salma al cimitero, se pervenuta entro le ore 13,00, purché la documentazione sia completa. Nel caso di arrivo della salma dopo gli orari indicati, la sepoltura viene effettuata entro il giorno successivo lavorativo, in orario concordato con i familiari, salvo diversa richiesta dei familiari stessi e comunque entro e non oltre i successivi cinque giorni lavorativi. Non si effettuano inumazioni nel giorno di domenica e, per gli appartenenti alla religione ebraica ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato, anche il giorno di sabato.</p> <p>Indennizzo</p> <p>In caso di mancata sepoltura entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo pari a € 100 per ogni giorno di ritardo. Per altre forme di disservizio si potranno prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.</p>	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale.
-------------	---	---	--

Esumazioni ed estumulazioni

Tipologia sepoltura (operazioni postume)	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Esumazione	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura o comunque dopo almeno 10 anni.	<p>A) Comunicazione alla cittadinanza dell'inizio delle operazioni mediante pubblici avvisi e mediante comunicazione diretta ai familiari qualora rintracciabili.</p> <p>B) Espletamento del servizio su appuntamento secondo i programmi di esumazione, che prevedono l'effettuazione delle operazioni in maniera ordinata, con inizio dal capofila del riquadro. Appuntamento definito anche telefonicamente.</p> <p>C) Comunicazione dell'avvenuta esumazione del defunto e del deposito dei resti ossei presso la camera mortuaria, con lettera personalizzata ai familiari che non abbiano contattato l'ufficio a seguito dei pubblici avvisi prima della traslazione nell'ossario comune.</p>	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale.



		<p>D) Non si effettuano esumazioni nel giorno di domenica e, per gli appartenenti alla religione ebraica ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato, anche il giorno di sabato.</p> <p>Indennizzo</p> <p>A) In caso di annullamento dell'operazione senza una preventiva comunicazione all'interessato e senza giustificato motivo, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 100.</p> <p>B) In caso di conferimento dei resti ossei nell'ossario comune senza comunicazione scritta individuale, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 1.000.</p>	
Estumulazione - traslazione	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato, dietro richiesta dei familiari per trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione.	<p>A) Comunicazione dell'appuntamento entro 4 gg. lavorativi.</p> <p>B) Attività svolta previo appuntamento entro 14 gg. lavorativi per i loculi e 25 gg. lavorativi per le tombe.</p> <p>Indennizzo</p> <p>A) In caso di mancata comunicazione dell'appuntamento entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo di € 100 per ogni giorno di ritardo.</p> <p>B) In caso di mancata effettuazione dell'operazione entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo di € 100 per ogni giorno di ritardo</p> <p>C) In caso di annullamento dell'operazione senza una preventiva comunicazione all'interessato e senza giustificato motivo, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 200.</p>	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale.

3.3 Il servizio di luci votive

Tipologia di servizio	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Lampade votive	Il servizio lampade votive consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura. richieste di allaccio richieste di disattivazione riparazione sostituzione lampade votive	<p>L'attivazione del servizio avviene entro le 24 - 48 ore dalla richiesta e dal pagamento del canone.</p> <p>La disattivazione del servizio avviene entro 24 - 48 ore dalla richiesta.</p> <p>Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 24 - 48 ore dalla richiesta.</p> <p>Attivazione illuminazione presso il cimitero</p>	<p>Canone annuale.</p> <p>Gratuita.</p> <p>Gratuita (compresa nel canone annuale).</p>

		entro 5 gg. dalla richiesta. Possibilità per l'utente di pagare l'importo per l'illuminazione tramite POS alla stipula del contratto. Indennizzo In caso di mancata attivazione entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 100.	
--	--	---	--

3.4 Il servizio di pulizia e cura del verde

Tipologia servizio	di	Definizione	Tempistica del servizio
Raccolta rifiuti		Il conferimento dei rifiuti prodotti nei cimiteri dagli utenti avviene mediante appositi contenitori posti all'interno dei cimiteri.	Svuotamento a giorni alterni da parte di personale specializzato, raccolta e conferimento dei rifiuti nei cassonetti esterni ed interni al cimitero.
Pulizie ordinarie		Il servizio consiste nel mantenere puliti e decorosi i luoghi dei cimiteri quali: spazi comuni, vialetti, pavimentazioni, portici e marciapiedi.	Le pulizie vengono svolte giornalmente dal lunedì al sabato.
Verde giardinaggio	e	Le operazioni di manutenzione del verde sono: sfalcio erba potatura siepi, arbusti e alberature trattamenti di diserbo abbattimento alberature ammalorate estirpazione erbacce	Sfalcio erba: ogni qualvolta l'erba superi l'altezza di cm 10-12 . Potatura siepi ed arbusti: n. 3 interventi l'anno. Diserbo: n. 3 interventi l'anno. Potatura alberi: n. 1 intervento l'anno. Estirpazione erbacce: ogni qualvolta è necessario.

3.5 Il servizio di manutenzione ordinaria

Tipologia servizio	di	Definizione	Tempistica del servizio
Manutenzione ordinaria		Le operazioni di piccola manutenzione comprendono: riparazione delle fontanelle pulizia dei pozzetti di raccolta acque chiare delle fontanelle manutenzione di pavimentazione disconnessa, ecc.	Ogni volta che è necessario

3.6 Il servizio di gestione delle concessioni

Tipologia di servizio	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Gestione concessioni	Il servizio consiste nell'istruire la pratica relativa alla concessione in diritto di superficie di aree per la successiva costruzione di manufatti da parte del concessionario, ovvero in diritto d'uso di manufatti (loculi o loculini) già realizzati dal concessionario.	Definizione di tutti gli atti amministrativi relativi alla concessione contestualmente all'atto del pagamento da parte del cittadino	Canone pluriennale stabilito con delibera di giunta. La durata della concessione è stabilita con delibera di consiglio comunale. Le voci che sono comprese nel canone di concessione sono stabilite da delibera di giunta ovvero di consiglio comunale.

3.7 Cosa fare in caso di lutto

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'ufficiale di Stato civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo (presso la A.S.L.) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro 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 che 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 per la 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.

3.8 Rapporti con l'utenza

Le pratiche amministrative dei servizi cimiteriali vengono effettuate presso il cimitero di san Lorenzo (cimitero vecchio) di via Aurelia Nord, 2.

Gli uffici sono a disposizione dei cittadini-utenti con il seguente orario:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00

I pagamenti possono essere effettuati dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00.



Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'ufficio amministrativo.

4 Standard di qualità dei servizi erogati

4.1 Gestione del sistema per la qualità

L'obiettivo principale della Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. è la soddisfazione dei bisogni dei clienti, utenti e delle parti interessate, garantendo nel tempo l'erogazione di prestazioni aventi le caratteristiche dichiarate ed assicurando un efficace funzionamento del sistema.

- **SODDISFARE LE ESIGENZE DELL'UTENZA:**
 - garantire la regolarità e continuità del servizio
 - erogare servizi corrispondenti ai bisogni ed alle esigenze dell'utenza
 - facilitare i contatti tra l'utenza e gli addetti al servizio
 - perseguire gli obiettivi di miglioramento come parte integrante della propria attività
 - applicare strumenti di controllo necessari al monitoraggio dei processi

- **VALORIZZARE LE COMPETENZE PROFESSIONALI:**
 - coinvolgere attivamente gli operatori nel Sistema di Gestione della Qualità
 - favorire la partecipazione a programmi di addestramento e formazione
 - tutelare la sicurezza degli operatori
 - migliorare ed aumentare il livello motivazionale

- **SODDISFARE LE ESIGENZE SOCIETARIE:**
 - mettere in atto un sistema di gestione di qualità
 - ottimizzare l'impiego delle risorse umane
 - ottimizzare l'impiego delle risorse finanziarie

4.2 Monitoraggio periodico

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia.



Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

La Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. 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 un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

La Società effettua inoltre indagini del sondaggio sulla soddisfazione degli utenti (customer-satisfaction) al fine di risolvere gli eventuali motivi di insoddisfazione degli utenti elaborando progetti di miglioramento della qualità.

La Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. si impegna a garantire all'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.

Riassumendo, per rilevare la soddisfazione ed il grado di qualità che percepiscono gli utenti ed i fruitori del servizio, la società svolge indagini attraverso:

- questionari di valutazione dell'outcome: sono moduli anonimi distribuiti con frequenza periodica e forniscono indicazioni relative al gradimento dei servizi ed alla disponibilità e competenza degli operatori; il modulo presenta inoltre un'area dedicata alla raccolta dei suggerimenti e delle osservazioni
- valutazione dei reclami: le segnalazioni di reclamo scritto o verbale vengono raccolte dagli operatori e registrati su appositi moduli.

4.3 Analisi dei dati

La società individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione.



Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

5 Il personale

5.1 L'Organigramma

L'organigramma del servizio è visionabile on-line sul sito aziendale, alla sezione amministrazione trasparente.

6 Servizi a tutela dei cittadini utenti

6.1 Come raggiungerci

- **Cimitero di san Lorenzo (Vecchio Cimitero):** Via Aurelia Nord, 2 - tel. 0766 - 39 00 36.

Linea G ed E del trasporto pubblico locale.

- **Nuovo Cimitero:** Via Braccianese Claudia, Km 68.900 - tel. 0766 - 39 00 36.

Linea G del trasporto pubblico locale.

6.2 Orari di apertura

Gli orari di apertura sono regolati con ordinanza del sindaco. Difficilmente sono soggetti a modifiche. Attualmente gli orari sono

- **Orario invernale** (1 Ottobre – 31 Marzo).

Dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 16.30. Domenica e festivi dalle 8.00 alle 13.00.

- **Orario estivo** (1 Aprile – 30 Settembre).

Dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 18.00. Domenica e festivi dalle 8.00 alle 13.00.



Invitiamo gli utenti a prendere visione degli orari sul nostro sito aziendale, sul sito del comune e affissi agli ingressi dei cimiteri.

6.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

La Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. prevede una funzione di accoglienza al pubblico attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La Società si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le richieste dell'utenza chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

Gli utenti possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria
- segnalazione telefonica
- mail da inviare al seguente indirizzo: servizicimiteriali@civitavecchiaservizipubblici.it

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui il cittadino-utente sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La società si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la società si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

6.4 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 ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- Richiedere il preventivo scritto 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 fin 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.

6.5 Informazioni generali

Ulteriori informazioni sui servizi erogati, e normative di riferimento possono essere reperite sul sito internet della società www.civitavecchiaservizipubblici.it nonché sul sito del Comune di Civitavecchia: www.comune.civitavecchia.rm.it

Il servizio di cremazione viene effettuato nei cimiteri dei Comuni sotto riportati:

- Comune di Civitavecchia (nel cimitero di via Braccianese Claudia s.n.c.)
- Comune di Roma
- Comune di Viterbo
- Comune di Grosseto

E' possibile trovare ulteriori informazioni sul seguente sito web: www.cremazioni.it

6.6 Per contattarci

- **Vecchio Cimitero:** tel. 0766 - 39 00 36.
- **Nuovo Cimitero:** tel. 0766 - 39 00 36.
- **Sito web:** www.civitavecchiaservizipubblici.it
- **Responsabile operativo in reperibilità:** 320 74 11 891

- Per le emergenze, la CSP apposterà un cartello con i riferimenti telefonici nei pressi dell'uscita del cimitero.

6.7 Riferimenti normativi

- Il contratto di servizio è disponibile sul sito aziendale www.civitavecchiaservizipubblici.it
- Il regolamento nazionale di polizia mortuaria (DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 10 settembre 1990, n. 285) è visionabile nella versione sempre aggiornata e commentata on line sul sito istituzionale www.normattiva.it
- Il regolamento comunale di polizia mortuaria (deliberato dal Consiglio Comunale nella seduta del 20.10.1998 n° 264), in versione integrata con le disposizioni normative seguenti all'approvazione, è visionabile sul sito aziendale alla sezione normativa
- Gli atti che modificano il regolamento comunale di polizia mortuaria sono i seguenti:
 - Deliberazione di Consiglio Comunale n.128 del 20/12/2001 (modifica articoli 90 - 91 - 96 - 97 del regolamento)
 - Deliberazione del Consiglio Comunale n. 115 del 05/10/2012 (modifica articolo 88 del regolamento)
- Le tariffe relative alle operazioni di sepoltura sono definite dalla deliberazione di giunta comunale n. 275 del 29.05.2003 e successivamente modificate con Determina del Commissario Straordinario n. 125 del 14.04.2006
- Le tariffe relative ai canoni di luce votiva sono state approvate con Deliberazione n. 19 del 24/02/2016 di Giunta Comunale (adeguamento ISTAT del 15,5% - variazione degli indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operari e impiegati FOI dal mese di aprile 2006 al mese di ottobre 2015, delle tariffe adottate con Determina del Commissario Straordinario n. 125 del 14.04.2006)
- Le tariffe relative ai canoni di concessione cimiteriale sono state aggiornate ed approvate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 180 del 18/09/2015 (aggiornamento dei canoni di concessione cimiteriale), tariffe già regolate dai seguenti precedenti atti:
 - Delibera n. 412 del 19/02/1986 la quale la Giunta Comunale - aggiornamento prezzo di concessione di sepolture a terra cimiteriali



- Delibera n. 144 del 19/03/1990 di Consiglio Comunale – approvazione dei prezzi per la concessione a terzi dei loculi e colombari ubicati presso il Cimitero Vecchio di Via Aurelia Nord e il Cimitero Nuovo di Via Braccianese Claudia;
- Delibera n. 393 del 05.05.1999 di Giunta Municipale - approvazione prezzi per la concessione a terzi dei loculi ubicati nei Padiglioni E ed F presso il Nuovo Cimitero Comunale di Via Braccianese Claudia;
- Delibera n. 100 del 05/03/2003 di Giunta Comunale – approvazione di ulteriore aggiornamento della delibera n. 412/1986 relativa al prezzo delle concessioni;
- Determina Dirigenziale n. 224 del 06.06.2003 del Dipartimento Lavori Pubblici ed Ambiente – approvazione dei prezzi per la concessione a terzi dei loculi ubicati al Padiglione G-H-I-L presso il Nuovo Cimitero Comunale di Via Braccianese Claudia;
- Deliberazione n. 74 del 27/04/2007 del Commissario Straordinario su disposizione dei Servizi Cimiteriali - determinazione delle tariffe, dei costi complessivi e della copertura preventiva per l'anno 2007;
- Ordinanza n. 261 del 15/05/2007, dell'Area Qualità Urbana e Tutela Ambientale, - le sepolture nei loculi e nelle cripte disponibili nel Cimitero Nuovo di Via Braccianese Claudia sono rilasciate in concessione della durata di novantanove anni verso pagamento di un corrispettivo di concessione, aggiornato agli ISTAT, determinato per l'anno 2007, per i comparti da A a F e da G a L, nonché i diritti per le attività comunali di polizia mortuaria, gli schemi per le autorizzazioni cimiteriali e regolamento per le ditte operanti all'interno ei cimiteri, scadenza delle concessioni;
- Determinazione Dirigenziale n. 715 del 06.03.2008 - aggiornamento dei prezzi di concessione di sepolture a terra, loculi, localini, cappelle, cripte, edicole e rinnovo della concessione e/o sopraelevazione - accantonamento del 10% sulle entrate;
- Determina Dirigenziale n. 633 del 22.03.2010 del Servizio 5 Sostenibilità Ambientale - aggiornamento agli indici ISTAT i prezzi delle concessioni dei loculi e cripte dei comparti e padiglioni da A a F e da G a L, presso il Cimitero Nuovo di Via Braccianese Claudia;



7 La carta di qualità dei servizi

La carta di qualità è un allegato al contratto di servizio.

8 Sottoscrizione

Civitavecchia li 24/04/2019

Associazione Codacons : Dott.ssa Sabrina De Paolis

Associazione Federconsumatori Lazio : Dott. Pietro Daminato

Associazione Federconsumatori Lazio Territoriale : Rag. Giulio Cesare Scotto

Associazione CODICI: Dott. Massimiliano Astarita

Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l.: Dott. Francesco de Leva

The block contains four horizontal lines, each with a handwritten signature. The first signature is in blue ink, the second and third are in black ink, and the fourth is in black ink. The signatures are written over the lines, with some overlapping the text of the adjacent lines.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.