

La Carta è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione del servizio anche in termini di qualità. Il riferimento normativo è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e della Legge 24 febbraio 1997, n. 39 “Attuazione della direttiva 90/313/CEE, concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente”.

CONCESSIONARIO:

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 o di prestazioni 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 SI ATTIENE IL CONCESSIONARIO NELL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell’erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianza di fatto. E’ garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

2. Imparzialità

Il comportamento del Concessionario nei confronti degli utenti deve ispirarsi 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 del settore.

3. Continuità

L’erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali nonché dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare il Concessionario provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

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 e diritto di scelta.

5. Partecipazione ed informazione

Il Concessionario garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il Concessionario garantisce l’accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di Informazione agli utenti, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

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 settembre 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. Guardiani e vigilanza: personale addetto al servizio

Nel cimitero deve essere assicurata la presenza di un addetto che percorra i viali del cimitero con frequenza irregolare e con compiti di sorveglianza e intervento in caso di richiesta. L'orario di servizio coincide con quello di apertura del cimitero. Tale servizio potrà essere modificato con l'installazione di sistemi automatizzati di sorveglianza con telecamera e/o di 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 di 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 degli aventi titolo la tumulazione di resti ossei dovrà avvenire entro 4 giorni dall'istanza degli interessati. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è postposto di 1 giorno.

c) *Tumulazione di urna cineraria o dispersione delle ceneri nel cinerario comune*

Entro il giorno successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

8.2 Giorni necessari ad eseguire esumazioni ed estumulazioni ordinarie di feretri:

Sono effettuate, previa comunicazione ai parenti del defunto fino al 3° grado, entro 4 giorni dal termine fissato nella comunicazione. In caso di assenza di parenti o di giustificata irreperibilità degli stessi si procederà come previsto dalla normativa di riferimento.

8.3 Giorni necessari ad eseguire operazioni di esumazioni ed estumulazioni 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, purché 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 7 giorni dalla domanda da parte degli interessati. Il termine è prorogato di 1 giorno nel caso di domanda inoltrata in un giorno prefestivo

b) cambio di lampada non funzionante: entro 7 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 Metri di raggio di ogni cesto per raccolta rifiuti:

Inferiore a 50.

11. Orario giornaliero di apertura al pubblico

a) Cimitero:

Periodo Invernale: (dal 3 Novembre al 31 Marzo) dalle ore 08.00 alle ore 17.00;

Periodo Estivo: (dal 1° Aprile al 2 Novembre) dalle ore 07.30 alle ore 19,30

Festività di Natale, Pasqua e Capodanno: dalle ore 08.00 alle ore 17.00;

b) Operazioni cimiteriali (compreso tumulazione salme e ceneri) e Apertura ufficio/custode:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00 e dalle ore 14,30 alle ore 18,00

Sabato: dalle ore 08,30 alle ore 12,00.

c) Obitorio cimiteriale:

In caso di presenza di salma l'orario di apertura è: dalle ore 8,30 alle ore 18,00

L'accoglienza delle salme viene fatta durante l'orario di apertura, salvo richiesta dell'autorità giudiziaria.

12. Altre dotazioni

12.1 Metri di raggio di ogni fontanella per l'acqua:

Non inferiore a 100.

13. Manutenzione del verde

Le piante presenti nei cimiteri dovranno essere potate regolarmente e assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto a fini preventivi e comunque con una periodicità minima di 3 anni.

14. Valutazioni sulla efficacia dei servizi

Ogni due anni, a cura e spese della Concessionaria dovrà essere effettuata una verifica degli standard di gestione definiti nella presente Carta Servizi. Tale misura della "soddisfazione del cliente" potrà essere effettuata anche mediante via telematica, su campione rappresentativo dell'utenza. I risultati di tale verifica dovranno essere trasmessi ufficialmente al Concedente, per le opportune valutazioni, circa la qualità del servizio offerto. Il Concedente si riserva comunque di procedere autonomamente alle verifiche suddette, con specifiche indagini/sondaggi.

15. 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 standard dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria, come previsto nella Tabella rimborsi.

La richiesta di rimborso è avanzata al Concessionario, che è tenuto a rilasciare 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 al Difensore Civico. Dei rimborsi effettuati e delle corrispondenti inadeguate o mancate prestazioni viene data comunicazione al Comune entro la fine di ciascun trimestre, a cura della Direzione del soggetto gestore, eventualmente anche in via telematica, utilizzando il programma informatico con specifico accesso da parte del Comune.

TABELLA RIMBORSI

Inadempimento	Entità della detrazione tariffaria
Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati.	25%
Prestazioni mancate e/o non eseguite	100%

PARTE III

TUTELA DEI CITTADINI

16. Tutela

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

Le segnalazioni, le memorie ed i documenti sono rivolte al Concessionario e per conoscenza al Comune, il quale provvede alla registrazione e al rilascio di ricevuta. Lo stesso Concessionario, entro il termine di 30 giorni, è tenuto a rispondere, dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie.

Tutti i sopra indicati atti dovranno essere imputati a specifico programma informatico di gestione cimiteriale le cui caratteristiche saranno concordate con gli Uffici Comunali preposti.

17. 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 artt.:7, 8.1, lett. a), b), c); 8.2; 8.3, lett. a), b); 9, lett. a), b); 10 lett. a), b); 11 lett. a), b); 13;14; 15; per una percentuale superiore al 10 % in relazione alle singole voci, oppure per una percentuale superiore al 5% 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 8%, in relazione alle singole voci di cui al comma 2, o di una percentuale del 5% 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'articolo 15 . Per quanto concerne, invece, le prestazioni gratuite, sempre rivolte a privati cittadini, entreranno a far parte delle percentuali di cui ai commi precedenti, esclusivamente le contestazioni sulle quali la Direzione del soggetto gestore abbia manifestato un'ammissione di responsabilità, oppure le contestazioni, respinte da quest'ultima, ma giudicate fondate dal Difensore Civico, interpellato dall'utente insoddisfatto. Per quanto riguarda, invece, i servizi commissionati al soggetto gestore dalle pubbliche autorità, entreranno nel calcolo tutte le contestazioni da queste sollevate.

18. Durata

La Carta Servizi inizierà a produrre i suoi effetti a partire dal 12/01/2006, per la durata di un triennio. Nel caso in cui non vengano apportate variazioni ai livelli qualitativi e quantitativi minimali dei servizi, detto atto continuerà a produrre i suoi effetti anche successivamente al 12/01/2006 + 3 anni.