

CARTA DEI SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI DEL

COMUNE DI FIESOLE

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 del 27 gennaio 1994, recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* e dalla Legge 24 febbraio 1997, n. 39, recante *“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 quattro principi fondamentali:

- 1) sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- 2) tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori o di prestazione dei servizi;
- 3) accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
- 4) 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 al fine di eliminare disuguaglianze di fatto. È 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 Disciplinare tecnico di gestione. 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 un'offerta differenziata in ordine alle modalità di attuazione del servizio – o di parte del medesimo -, garantisce ai cittadini una informazione preventiva e il 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 *"Informazioni agli utenti"*, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.

6. Efficienza ed efficacia

Il concessionario garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficacia e di efficienza, 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 Disciplinare di servizio.

PARTE II

Strumenti

7. Guardiania e vigilanza: personale addetto al servizio

Orario dei cimiteri: (vedi disciplinare tecnico di gestione)

I Cimiteri rimarranno chiusi il 1° gennaio, il giorno di Pasqua, il 1° maggio, il 15 agosto e il 25 dicembre.

Ai cancelli di tutti i cimiteri saranno montati dei chiudiporta a molla affinché detti cancelli rimangano chiusi in modo da impedire l'accesso ad animali.

8. Operazioni cimiteriali

8.1. Giorni necessari ad esaurire le richieste relative ad operazioni di inumazione e tumulazione

a) Inumazione e tumulazione di feretri

L'inumazione e la tumulazione di feretri deve avvenire entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta da parte dell'Autorità Giudiziaria quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è posposto di 1 giorno.

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 posposto 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 operazioni di esumazione ed estumulazione ordinaria 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 estumulazione straordinaria di feretri

- a) L'esecuzione di esumazioni o estumulazioni straordinarie su richiesta dell'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto indicato da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi.
- b) Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. n. 285/1990, l'esecuzione dell'esumazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dall'autorizzazione conseguente all'istanza degli interessati. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è posposto di 1 giorno. Analogamente, per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazioni straordinarie, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. n. 285/1990.

9. Cremazione

- a) *Dispersione o tumulazione delle ceneri*

La dispersione delle ceneri o la loro tumulazione in sepoltura indicata dagli aventi titolo deve essere svolta entro il giorno feriale successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

10. Illuminazione elettrica votiva

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

- a) Allacciamento *ex novo* alla rete entro 15 giorni dalla domanda da parte degli interessati. Tale termine è prorogato di un giorno nel caso di domanda pervenuta nel 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 60 giorni dalla domanda;
- c) cambio di lampada fulminata entro 8 giorni dalla segnalazione del guasto. Tale termine è prorogato di un giorno nel caso di segnalazione del guasto effettuata nel giorno prefestivo.

11. Rifiuti cimiteriali

11.1 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

11.2 Metri di raggio di ogni cesto per raccolta rifiuti

Inferiore a 100.

12. Orario giornaliero di apertura al pubblico

a) Cimiteri: l'orario è stabilito dal punto 7 della presente Carta;

b) Uffici: saranno collocati in prossimità del Palazzo comunale ad una distanza non superiore a 200 metri, con orario 8.30-12.30 dal lunedì al sabato.

13. Altre dotazioni

11.1 Metri di raggio di ogni fontanella d'acqua

Inferiore a 100;

11.2 Metri di raggio di ogni colonnina di soccorso – da istituire

Inferiore a 100.

14. Manutenzione del verde

a) Le superfici erbose pubbliche dovranno essere mantenute ben rasate. L'erba, in ogni periodo dell'anno, non dovrà superare i cm. 15 di altezza;

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.

c) è prevista la ghiaiatatura dei nuovi quadri d'inumazione.

15. Valutazione sull'efficacia dei servizi

Il concessionario svolge periodicamente, almeno con cadenza triennale, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e ne divulga i risultati mettendoli a disposizione dei cittadini presso i punti di informazione.

16. Punto di informazione

Nel territorio del Comune di Fiesole è costituito un Punto di informazione per l'utenza presso l'ufficio concessioni posto nel capoluogo, aperto tutti i giorni della settimana in fasce orarie compatibili con le esigenze dei cittadini.

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 sono accolte le richieste dei cittadini.

Il Punto di informazione aiuta il cittadino nella corretta lettura della tariffa applicata dal concessionario. Il Punto di informazione gestisce altresì le procedure relative ai rimborsi.

17. Rimborsi per prestazioni inadeguate o mancate

Nel rispetto di quanto previsto 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 previsti dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria, come previsto nella Tabella rimborsi.

La richiesta di rimborso è avanzata al Punto di informazione, che è tenuto a rilasciare ricevuta, e, in caso di rifiuto, deve avere risposta debitamente motivata 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, ai sensi del D.Lgs. n. 267/2000.

Dei rimborsi effettuati e delle corrispondenti inadeguate o mancate prestazioni viene data comunicazione mensile al Comune di Fiesole, a cura della Direzione del concessionario.

TABELLA RIMBORSI	
Tipo di inadempimento	Entità della detrazione tariffaria
Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati	15%
Prestazioni mancate	50%

PARTE III

Tutela dei cittadini

18. Tutela

è 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 e i documenti sono depositate al Punto di informazione, dove vengono registrate dietro ricevuta, per essere poi tempestivamente inoltrate alla Direzione del concessionario, la quale provvede a rispondere al cittadino entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese, ove ritenute necessarie.

19. Sanzioni

1. L'inosservanza ripetuta da parte del concessionario degli obblighi nei confronti dei cittadini, contenuti nella Carta dei Servizi, costituisce violazione degli obblighi assunti con il Comune.

2. Ai fini della configurazione della fattispecie di cui al comma precedente, occorre che nell'arco dell'anno solare il concessionario abbia fornito in modo inadeguato le prestazioni di cui alle clausole: 8.1, lett. *a*), lett. *b*), lett. *c*); 8.2, lett. *a*), lett. *b*); 8.3, lett. *a*), lett. *b*); 9, lett. *a*), 10, lett. *a*), lett. *b*), lett. *c*), per una percentuale superiore al [...] % in relazione alle singole voci, oppure per una percentuale superiore al [...] % in relazione al totale delle prestazioni offerte.

3. Si configura altresì la fattispecie di cui al comma 1, nel caso in cui il concessionario, nel corso dell'anno solare, si renda responsabile di mancate prestazioni per una percentuale superiore al [...] %, in relazione alle singole voci di cui al comma precedente, o di una percentuale del [...] % sul totale.

4. Nel calcolo delle percentuali di cui ai commi 1 e 2, saranno conteggiate, per quanto riguarda i servizi a pagamento offerti all'utenza privata, le contestazioni che hanno dato luogo ai rimborsi di cui alla clausola 18. Per quanto concerne, invece, le prestazioni gratuite, entreranno a far parte delle percentuali di cui ai commi 1 e 2 esclusivamente le contestazioni relativamente alle quali il concessionario abbia ammesso la propria responsabilità, nonché le contestazioni, respinte dal concessionario ma ritenute fondate dal Difensore civico, interpellato dall'utente insoddisfatto. Per quanto riguarda, infine, i servizi commissionati al concessionario dalle pubbliche autorità, entreranno nel calcolo tutte le contestazioni da queste sollevate.

20. Durata

La presente Carta dei Servizi inizierà a produrre i suoi effetti a partire dalla sottoscrizione del disciplinare di concessione per la durata di un triennio. Nel caso in cui non vengano apportate variazioni ai livelli quantitativi e qualitativi minimali dei servizi, l presente atto continuerà a produrre i suoi effetti anche successivamente e fino alla sua modifica.