



comune di trieste
piazza Unità d'Italia 4
34121 Trieste
tel. 040 6751
www.comune.trieste.it
partita iva C0210240321

AREA LAVORI PUBBLICI
SERVIZIO COORDINAMENTO E GESTIONE
CONTRATTI DI SERVIZIO

Direttore di Servizio:
Responsabile del Procedimento
Incaricato dell'istruttoria:
BRUNIR@comune.trieste.it
Sede: Passo Costanzi n. 2

dott. arch. Ornella RUSSO
dott. Giorgio TAGLIAPIETRA
Roberto BRUNI
Tel 040/6758444 Fax 040/6754723
34121 - Trieste



comune di trieste
area lavori pubblici

prot.gen. - 2016/2128
prot.corr. N-2015/15/2/6 44/2
sezionale 2016/0006110
data 08/01/2016

28 GEN 2016

All'AcegasApsAmga
Società del Gruppo Hera
LABORATORI E SERVIZI CIMITERIALI
Servizi Cimiteriali
Via del Teatro n. 5
34121 TRIESTE

AcegasApsAmga S.p.A. a s.u.

Protocollo Generale: Entrata
Nr. 3338 - 13/01/2016

AOO:SERVIZI CIMITERIALI



OGGETTO: Aggiornamento della "Carta del servizio di gestione dei servizi cimiteriali del Comune di Trieste".

Si trasmette in allegato, per conoscenza e quanto di competenza, copia della deliberazione giunta n. 654 del 30.12.2015, relativa all'aggiornamento della Carta del servizio richiamato in oggetto.

Si invita a dare adeguata informazione del suddetto aggiornamento, secondo le modalità indicate al punto 2) del provvedimento in parola.

Distinti saluti.

IL RESPONSABILE DI P.O.
dott. geol. Giorgio TAGLIAPIETRA

Allegati:
-copia D.G. 654 dd. 30.12.2015



 IMMEDIATAMENTE

AREA LAVORI PUBBLICI

-Servizio Coordinamento e Gestione Contratti di Servizio-

Prot. N-2015/15/2/6-44/1-2015/16704 Allegati: 1

OGGETTO : Approvazione dell'aggiornamento della
"Carta del servizio di gestione dei servizi cimiteriali
del Comune di Trieste".

Adottata nella seduta

convocata	per le ore	12.00
iniziata	alle ore	12.25
terminata	alle ore	13.15

Con la seguente composizione:

	presenti
II SINDACO	
Roberto COSOLINI	si
Assessori	
Fabiana MARTINI	-
Umberto LAURENI	si
Antonella GRIM	si
Laura FAMULARI	si
Elena MARCHIGIANI	si
Andrea DAPRETTO	si
Matteo MONTESANO	si
Edi KRAUS	si
Roberto TREU	si
Paolo TASSINARI	si
TOTALE	10

Partecipa il Vice Segretario Generale Supplente
dott. Mauro SILLA

ATTESTAZIONI ai fini dell'art. 1 della L.R. n. 21/2003 e successive modificazioni e integrazioni
l'atto viene pubblicato all'Albo informatico dal 4.1.2016 al 19.1.2016

Su proposta dell'assessore **Matteo Montesano**

Premesso che:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ha definito i principi secondo i quali deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, siano rispettivamente erogati dalle pubbliche amministrazioni, ovvero svolti in regime di concessione;
- il D. Lgs. 30 luglio 1999 n. 286, con particolare riguardo ai contenuti dell'art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi", ha introdotto norme sul riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;
- con il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, si è intervenuti in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

rilevato che:

- con deliberazione consiliare n. 30 dell' 8 maggio 2000 è stato deciso di affidare - ai sensi degli articoli 22, comma 3, lettera e) e 32, comma 1, lettera f) della Legge 142/1990 e successive modificazioni - la totalità dei servizi funebri e cimiteriali di Trieste, per la durata di 30 anni decorrenti dalla data di stipula del relativo contratto di affidamento, con la sola esclusione delle competenze non trasferibili per legge, alla Società per Azioni denominata AC.E.G.A.S. S.p.A., ora AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera;
- il richiamato contratto di affidamento è stato stipulato con atto Rep.n. 52603 del 30 maggio 2000 ed ha avuto efficacia dall'1 giugno 2000;
- con la suddetta deliberazione si è proceduto all'approvazione dell'allegato 4) alla D.C. n. 30 del 8.5.2000 "Carta dei Servizi", volta alla tutela dei diritti degli utenti e riconoscimento formale di garanzie al cittadino e contestuale controllo sulla qualità dei servizi erogati;

considerato che:

- l'Amministrazione Comunale ritiene necessario garantire l'erogazione dei servizi funerari e cimiteriali secondo criteri di efficienza e di efficacia, e si impegna ad adottare tutte le misure ritenute idonee per il raggiungimento di tale obiettivo, tra

cui l'informazione chiara e trasparente sul modo di operare della Società nel rispetto della legislazione vigente in materia e sulla qualità del servizio svolto;

- che la carta dei servizi attualmente vigente deve ritenersi, in parte, superata rispetto all'attuale assetto organizzativo della Società e delle norme di settore introdotte dalla vigente normativa regionale, di cui la L.R. 21 ottobre 2011, n. 12 e del Regolamento recante norme in materia funeraria e di polizia mortuaria approvato con Decreto del Presidente della Regione 28.8.2015, n. 172;

- in sede di aggiornamento della carta in parola, la Società ha proposto la modifica degli orari di apertura di parte degli uffici amministrativi aperti al pubblico, proponendo l'orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dal lunedì al giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00;

ritenuto necessario favorire la partecipazione del cittadino alle prestazioni in ordine ai servizi cimiteriali, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio medesimo, rendendo disponibile la consultazione di un documento che indica l'assetto organizzativo effettivo dell'AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera e la descrizione dettagliata dei servizi offerti alla collettività;

dato atto che:

- la Carta dei servizi dichiara innanzitutto quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione, privacy e continuità del servizio;

- che la Carta dei servizi costituisce un "patto" concreto tra l'Amministrazione ed i cittadini/utenti e che gli impegni contenuti nella Carta sono rivolti a tutti coloro i quali, a vario titolo, sono interessati ai servizi offerti dai Servizi Cimiteriali di AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera;

ritenuto inoltre di accogliere la modifica in ordine all'orario di apertura di parte degli uffici amministrativi, stante negli anni sono cambiati gli orari di servizio degli stessi uffici del Comune e che, inoltre, rimangono comunque garantite le dovute informazioni all'utenza da parte degli addetti del "servizio infopoint", che operano ogni giorno, festivi compresi, durante i consueti orari di apertura del cimitero di Sant'Anna;

rilevato infine che necessita rendere immediatamente eseguibile il presente provvedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 19, della L.R. 11.12.2003, n.

21 e s.m.i., stante la necessità di rendere la Carta dei Servizi disponibile ai cittadini /utenti interessati;

visto l'art. 48 del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267;

visto l'art. 75 dello Statuto Comunale;

tutto ciò premesso e ritenuto

acquisiti i pareri ai sensi dell'art. 49 del D.Lvo 18.08.2000 n. 267, s.m.i., sulla proposta della deliberazione in oggetto, come sotto riportati:

LA GIUNTA COMUNALE

D E L I B E R A

1. di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, l'aggiornamento della "Carta del servizio di gestione dei servizi cimiteriali del Comune di Trieste," presentata in data 19.11.2015 dall'AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di dare adeguata informazione del suddetto aggiornamento, sia attraverso i canali informativi a disposizione del Comune di Trieste e della Società AcegasApsAmga, sia nelle rispettive sedi delle Circoscrizioni, nonché, in forma di avviso a parete, in prossimità di tutti gli accessi dei Cimiteri comunali di Sant'Anna ed Ex-Militare, con la necessaria evidenza;
3. di accogliere la modifica in ordine all'orario di apertura di parte degli uffici amministrativi, (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dal lunedì al giovedì anche dalle ore 4.00 alle ore 16.00), stante negli anni sono cambiati gli orari di servizio degli stessi uffici del Comune e che, inoltre, rimangono comunque garantite le dovute informazioni all'utenza da parte degli addetti del "servizio infopoint", che operano ogni giorno, festivi compresi, durante i consueti orari di apertura del cimitero di Sant'Anna;
4. di dare atto che la Carta dei servizi in parola, sarà oggetto di aggiornamento periodico e/o a modifiche in relazione all'assetto dei servizi erogati ed alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione;
5. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 19, della L.R. 11.12.2003, n. 21 e s.m.i., stante la necessità di rendere la Carta dei Servizi disponibile ai cittadini/utenti interessati.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA ai sensi dell'art. 49 del D.Lvo 13.08.2000 n. 267, s.m.i.,

Favorevole

Contrario per i seguenti motivi _____

N3: Barrare quando ne ricorrano i presupposti

Il presente provvedimento è ritenuto privo di riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'Ente

Il presente provvedimento comporta riflessi diretti sulla situazione economico finanziaria dell'Ente e determina :

spesa

riduzione di entrata

Il presente provvedimento comporta riflessi diretti e/o indiretti sulla situazione economico finanziaria dell'Ente o sul patrimonio dell'Ente:

vengono stimati in Euro _____

di cui non è possibile la quantificazione.

Data

23.12.2015

Il Direttore

dott. area Ornella Russo

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE ai sensi dell'art. 49 del D.Lvo 18.08.2000 n. 267, s.m.i.,

Favorevole

Contrario per i seguenti motivi _____

Non dovuto in quanto non ha riflessi contabili presenti o futuri

Data

30 DIC. 2015

Il Direttore

F.to IL DIRETTORE DI AREA

dott. Vincenzo DI MAGGIO

L'assessore Montesano fornisce i chiarimenti del caso dopo di che la proposta, messa in votazione palese, viene approvata all'unanimità.

Viene dichiarata, altresì, con voti unanimi, l'immediata eseguibilità del provvedimento ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 19, della L.R. n. 21 dd. 11.12.2003 e s.m.i..

La suesesa deliberazione assume il n. 654.

IL PRESIDENTE

Roberto Cosolini

IL VICE SEGRETARIO GENERALE SUPPL.

Mauro Silla

/d



comune di trieste
area lavori pubblici

prot.gen. -
prot.corr. N-2015 /15/21 6/5
sezionale 2015/0016131
data 20/11/2015

Carta del servizio di gestione dei Servizi Cimiteriali del Comune di Trieste

Allegato alla deliberazione giunta
n.654 dd. 30 dicembre 2015

IL PRESIDENTE

IL V. SEGR.
GEN.Suppl

Cosolini

Silla

Principi fondamentali
standard di qualità
e diritti di informazione
al servizio

PREMESSA

La Carta dei Servizi 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", dalla legge 24 febbraio 1997, n. 39 "Attuazione della Direttiva 90/313/CEE, e ss.mm.ii. concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente."

Con la Carta dei Servizi Cimiteriali, AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera, si impegna a perseguire la soddisfazione dei bisogni dei Clienti-Utenti, tenendo nella dovuta considerazione la continuità, la regolarità e la sicurezza, nell'erogazione del servizio.

L'obiettivo che AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera si propone è quello di fornire un servizio adeguato alle esigenze dell'utenza e di mantenere lo standard costantemente al passo con la continua evoluzione tecnologica.

Gestore: AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera

Con il contratto di affidamento dei servizi funerari atto Rep. N. 52603 del 31/05/2000, il Comune di Trieste ha affidato la gestione dei servizi funerari, gestiti fino ad allora in maniera diretta, ad AC.E.GA.S SpA (ora AcegasApsAmga - Società del Gruppo Hera) per un periodo di anni trenta.

Popolazione servita

La popolazione direttamente servita è di circa 200.000 abitanti del Comune di Trieste.

I SERVIZI CIMITERIALI

La gestione dei Cimiteri comunali è stata curata dai Servizi Funerari del Comune di Trieste fino al 31/05/2000. A partire dal 1 giugno 2000 tale servizio è stato affidato all'AC.E.GA.S. (ora AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera) che ha costituito la Divisione Servizi Funerari che opera per conto del Comune stesso curando tutti gli aspetti progettuali, gestionali amministrativi degli 11 Cimiteri del Comune di Trieste, dell'obitorio e del crematorio di Via Costalunga.

Per consentire la separazione societaria della parte afferente ai servizi di Onoranze Funebri (attività di libero mercato), a partire dal 01/01/2012 la Divisione Servizi Funerari è stata rinominata Servizi Cimiteriali all'interno della quale sono rimaste tutte le attività di carattere istituzionale.

Oltre al Cimitero principale di Sant'Anna della sua pertinenza Cimitero Ex-Militare, il Servizio gestisce anche i cimiteri comunali periferici e suburbani (Servola, Cattinara, Basovizza, Trebiciano, Opicina, Prosecco, Contovello, Santa Croce, Barcola).

Il Cimitero di Sant'Anna, realizzato come Campo Santo nel 1825, su un appezzamento di terreno privato, è stato successivamente ampliato nei decenni a seguire, fino a raggiungere le dimensioni attuali. Nell'immediato dopoguerra il Governo Militare Alleato ha determinato l'attuale impostazione basata su modelli cimiteriali e sistemi di sepoltura diversi da quelli in uso nel resto d'Italia, sviluppandolo soprattutto in profondità, constatata l'impossibilità di estenderne la superficie.

Queste caratteristiche hanno reso il Cimitero di Sant'Anna unico su tutto il territorio nazionale, per tipo di struttura e processi di sepoltura.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

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 disuguaglianze 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.

Imparzialità.

Il comportamento di AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera nei confronti dei Clienti-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.

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, comunali nonché dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

Diritto di scelta.

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

Partecipazione ed informazione.

AcegasApsAmga garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare AcegasApsAmga garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione ai Clienti-Utenti, contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

Efficienza ed efficacia.

AcegasApsAmga 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, DPR 10 settembre 1990 n. 285, della Legge regionale FVG 21 ottobre 2011, n. 12 "Norme in materia funeraria e di polizia mortuaria" e del Regolamento dei Cimiteri Comunali. Garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative di Polizia Mortuaria disciplinate dal contratto di servizio.

Tutela dell'Ambiente.

AcegasApsAmga ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica. Effettua la raccolta in maniera differenziata di rifiuti suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nella propria attività.

QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera, in qualità di gestore, a meglio definire i diritti dei propri Clienti-Utenti; in sintesi la Carta dei Servizi assicura quattro 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 nel rapporto con i Clienti-Utenti
- correttezza nella misura delle prestazioni erogate e nella loro fatturazione

Nei Servizi Cimiteriali sono impiegati circa 30 addetti, dotati di specifica competenza, ed un alto grado di specializzazione.

Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

1) PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO DI VIGILANZA

Nel cimitero di Sant'Anna è assicurata la presenza di un addetto all'ingresso principale del cimitero in orario coincidente con quello di apertura del cimitero.

Sono presenti addetti che percorrono i viali del cimitero con compiti di sorveglianza ed intervento.

Giornalmente, i cimiteri rurali e suburbani sono monitorati con opportuni sopralluoghi.

Nei cimiteri periferici è assicurata la presenza di un addetto per la durata di due ore giornaliere.

Le persone anziane con difficoltà motorie o disabili, nelle mattinate feriali possono richiedere all'ingresso del cimitero di Sant'Anna, l'accompagnamento verso il luogo di sepoltura, per mezzo di un veicolo ibrido elettrico/diesel in dotazione al cimitero messo a disposizione da AcegasApsAmga e condotto da personale comunale.

Il Servizio rilascerà alle persone anziane con difficoltà motorie o disabili dei permessi personalizzati per l'accesso con l'autovettura privata all'interno del cimitero, in orario pomeridiano e nelle giornate festive.

2) OPERAZIONI CIMITERIALI

2.1) Giorni necessari ad esaurire le richieste relative ad operazioni di inumazione, tumulazione:

Inumazione e Tumulazione di feretri

L'inumazione e la tumulazione di feretri avviene entro 2 giorni dal rilascio del permesso di sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'Autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche salvo diversa richiesta degli aventi titolo.

Tumulazione di cassette resti ossei

Salvo diversa richiesta degli aventi titolo la tumulazione di resti ossei avviene entro 4 giorni lavorativi dall'istanza degli interessati.

Tumulazione di urna cineraria o dispersione delle ceneri nel cinerario comune

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

2.2) Giorni necessari ad eseguire esumazioni ed estumulazioni ordinarie di feretri:

- a) sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione secondo calendario delle operazioni depositato presso gli uffici di concessione cimiteriale.
- b) sono effettuate nei tempi previsti dalle apposite ordinanze sindacali; viene data preventiva comunicazione delle operazioni con l'apposizione di cartelli informativi.

2.3) Giorni necessari ad eseguire 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 agli articoli 84 e 88 del DPR 285/90, e d'accordo con l'interessato avente titolo, l'esecuzione dell'esumazione/estumulazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni lavorativi dall'ottenimento delle autorizzazioni necessarie, e conseguenti l'istanza degli interessati.

3) CREMAZIONE.

Giorni necessari ad esaurire le richieste relative ad operazioni di cremazione delle salme:

Cremazione

Fatti salvi eventuali fermi impianto per manutenzione ordinaria o per cause non previste o imputabili ad AcegasApsAmga, la cremazione di cadavere di persona deceduta a Trieste o ivi residente è effettuata entro 2 giorni dal rilascio dell'autorizzazione prevista. Per la cremazione in casi diversi da quelle elencati in precedenza (ad esempio per cremazioni eseguite per conto di Comuni sprovvisti di crematorio), i termini sono incrementati di 1 giorno.

Dispersione o tumulazione delle ceneri

La dispersione delle ceneri nel cinerario comune o la tumulazione di urna cineraria avviene entro il giorno successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

4) 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 mediamente entro 3 giorni lavorativi dalla domanda da parte degli interessati.
- b) realizzazione di tratto di rete ex-novo per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente in base a progetto approvato e finanziato: da effettuarsi entro 30 giorni lavorativi dalla domanda;
- c) cambio di lampada non funzionante: entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.

5) GESTIONE PRATICHE PER DANNEGGIAMENTO TOMBE

La Società è garantita da idonea copertura assicurativa per danni a beni e persone, in caso di danneggiamenti, il ripristino dei danni sarà completato in 60 giorni dalla relativa denuncia.

6) GESTIONE AUTORIZZAZIONI FINALIZZATE ALLA COSTRUZIONE, MODIFICA TOMBE, MONUMENTI ED ISCRIZIONE

Le richieste saranno evase entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda (data protocollo in entrata presso i Servizi Cimiteriali).

7) ADEGUAMENTO TOMBE

La maggior parte delle tombe di famiglia site nel cimitero di Sant'Anna è costituita da una cripta sotterranea priva di loculi. Ai sensi della vigente normativa la tumulazione della salme devono avvenire in loculi singoli. Le richieste di adeguamento devono essere evase entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda (data protocollo in entrata presso i Servizi Cimiteriali).

8) POSA IN OPERA TARGHETTE SU LOCULI COMUNI

La posa in opera delle targhette sui loculi comuni avviene entro 20 giorni dalla data di sepoltura.

9) RIFIUTI CIMITERIALI

9.1) 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

9.2) Metri di raggio di ogni bottino per raccolta rifiuti:
Inferiori a 100

Uffici.

Gli Uffici amministrativi per le attività istituzionali osserveranno il seguente orario minimo di apertura al pubblico:

Feriali da lunedì a venerdì: dalle 08.30 alle 12.30

Feriali da lunedì a giovedì: anche dalle 14.00 alle 16.00

L'Ufficio Informazioni Infopoint all'ingresso principale del Cimitero di Sant'Anna: adotta lo stesso orario di apertura del cimitero.

12.2) Indirizzi e recapiti utili

La sede dei Servizi Cimiteriali è sita a Trieste – Via dell'Istria 194.

Per i contratti di concessione individuali e per tombe di famiglia i recapiti telefonici sono i seguenti 040/7793.845 – 821 – 802.

Per tutte le informazioni sui defunti sepolti nei cimiteri comunali i recapiti telefonici sono: 040/7793.840 – 814 – 821 – 802.

Per il servizio di sorveglianza ed assistenza all'utenza all'ingresso del cimitero di Sant'Anna il recapito telefonico è 040/ 7793.840 – 814

12.3) Punti di informazione

All'esterno del Cimitero di Sant'Anna in Via dell'Istria 194, sono costituiti gli Uffici cimiteriali, aperti almeno 5 giorni alla settimana nelle fasce orarie indicate al precedente punto 8.1

Gli Uffici sono dotati di personale preparato, addetto a fornire ogni informazione nel settore cimiteriale (luogo di sepoltura dei defunti, attività di estumulazione, autorizzazioni e contratti di concessione per loculi individuali, tombe di famiglia, rimborsi per rinuncia di concessioni ecc.)

Gli Uffici amministrativi aiutano il cittadino nella corretta lettura delle tariffe deliberate dal Comune ed applicate da AcegasApsAmga

Al fine di assicurare una prima e sintetica, ma vasta informazione all'utenza, sono anche installati 2 Infopoint (supportati da sistemi informatici integrati), all'ingresso del Cimitero di Sant'Anna a Trieste in Via dell'Istria 206 e presso l'accesso di Via Costalunga 105.

12.4) Sito INTERNET

Le principali notizie su AcegasApsAmga sono riportate anche nel sito Internet www.acegasapsamga.it;

12.5) Materiale informativo.

Sono disponibili presso gli Infopoint e gli Uffici cimiteriali di Via dell'Istria 194 i moduli da compilare per la definizione delle attività cimiteriali.

Sono apposti agli ingressi del cimitero di Sant'Anna di via dell'Istria, 206 e di via Costalunga, 105 comunicazioni di carattere generale per l'utenza e raccomandazioni circa il corretto utilizzo degli impianti cimiteriali.

Sono posizionati in prossimità delle sepolture in fase di scadenza, informative in merito alla possibilità di rinnovo della concessione o di informative in merito alla conservazione dei resti dei defunti sepolti nel caso di sepolture non rinnovabili ed interessate ad attività di estumulazione ordinaria.

10) MANUTENZIONE DEL VERDE

Le aree verdi cimiteriali (aiuole, giardini, siepi, alberi) sono sempre mantenute in ottimo stato in modo da soddisfare le aspettative dell'utenza e consentire in ogni momento dell'anno un facile accesso alle sepolture. In particolare:

- a) le superfici erbose pubbliche dovranno essere mantenute ben rasate. L'erba in ogni periodo dell'anno, non dovrà superare i 15 cm di altezza;
- b) le piante presenti nei cimiteri dovranno essere potate regolarmente ed assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto ai fini preventivi.
- c) E' assicurato l'addebo floreale dei cimiteri con il posizionamento e l'annaffiatura di soccorso di piante già fiorite nel periodo fine ottobre inizi novembre.

11) RISPOSTA ALLE RICHIESTE O AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

Si assicura una risposta scritta alle richieste ed ai reclami scritti dei clienti relativi al servizio entro 30 giorni di calendario. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale.

Se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, l'Azienda informa tempestivamente il Cliente-Utente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste ed i reclami scritti vanno indirizzati a:

AcegasApsAmga
Società del Gruppo Hera
Servizi Cimiteriali
Via del Teatro, 5 – 34121 Trieste

Il personale di assistenza ai visitatori all'ingresso del cimitero di Sant'Anna è autorizzato ad accettare reclami scritti, sulla base di un modulo prestampato dal Servizio, al fine di chiarire molto dettagliatamente l'oggetto del reclamo.

I moduli di reclamo si possono ritirare presso gli Infopoint del cimitero di Sant'Anna e presso la palazzina degli uffici amministrativi di Trieste, Via dell'Istria 194; essi, debitamente sottoscritti dal reclamante, possono anche essere imbucati nelle cassette reclamo installate presso tutti i cimiteri periferici del Comune di Trieste

12) INFORMAZIONI ALL'UTENTE

12.1) Orario giornaliero di apertura al pubblico

Cimiteri.

Tutti i cimiteri comunali osservano lo stesso orario che varia in funzione della stagione:
dalle 07.30 alle 17.00 nei mesi di gennaio, febbraio, ottobre, novembre e dicembre;
dalle 07.00 alle 18.00 nei mesi di marzo, aprile e settembre;
dalle 07.00 alle 19.00 maggio, giugno, luglio ed agosto.

Obitorio.

L'obitorio è vigilato nelle 24 ore e viene assicurata l'osservazione delle salme e la conservazione delle stesse.

L'orario di apertura al pubblico dei pronai dove insistono le salette espositive è compreso dalle ore 08.00 fino al termine delle attività relative allo svolgimento dei funerali.

Può accedere alla procedura di conciliazione il cliente consumatore (come definito dall'Articolo 3 comma 1 lettera a del Codice del Consumo cui al Dlgs 206/2005: "...la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta...") che:

- ✓ abbia già presentato un reclamo con le modalità contrattualmente previste ma che non si ritenga soddisfatto della relativa gestione da parte di AcegasApsAmga;
- ✓ non abbia presentato ricorso ad un organo di giustizia per la soluzione della suddetta controversia;
- ✓ non abbia già presentato per lo stesso oggetto un precedente tentativo di conciliazione dinanzi ad uno degli altri organismi previsti dalla legge.

La domanda deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo. In caso di mancata risposta al reclamo, la domanda deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dal sessantesimo giorno successivo alla presentazione del reclamo.

E' sempre fatta salva la facoltà di ricorrere agli altri mezzi di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In caso di mancato ricorso all'istituto di Conciliazione paritetica, il cittadino che si ritenesse insoddisfatto, potrà adire il Difensore Civico, ai sensi degli articoli 8 della legge 8 giugno 1990 n. 142 e 16 della legge 15 maggio 1997 n. 127 e successive modificazioni.

TABELLA RIMBORSI

Inadempimento	Entità della detrazione tariffaria
Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati	25%
Prestazioni mancate	100%

16) VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

I Clienti-Utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi precedentemente indicati.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione, e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Per tutto quanto non espressamente regolamentato dalla presente Carta dei Servizi, AcegasApsAmga si attiene rigorosamente al rispetto delle disposizioni impartite in materia da:

D.P.C.M. 27/01/1994

D. Lgs. n. 286 del 1999

legge n. 244 del 2007

D. Lgs. n. 206 del 2005

legge n. 15 del 2009

DPR n. 168 del 2010

dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012

D.P.R. 10/05/1990, n. 285

12.6) Comunicazioni per mezzo affissioni murali, affissioni cimiteriali e stampa locale.

Sono finalizzate a fornire informazioni circa eventuali attività, notizie ed eventi che è necessario divulgare per informare i cittadini-utenti sulle attività di esumazione/estumulazione ordinaria e programmata, sia per informare che per garantire le modalità di conservazione dei defunti.

13) TUTELA DEI CITTADINI

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 all'Ufficio Informazioni di Trieste, Via dell'Istria 194 oppure ai due Infopoint di informazione, dove vengono registrate dietro ricevuta. La risposta verrà fornita entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie.

Al momento della presentazione del reclamo il Cliente-Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto egli ritiene oggetto di violazione, in modo tale da rendere possibile la ricostruzione dell'iter seguito.

14) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

AcegasApsAmga svolge periodicamente indagini sul grado di soddisfazione dei Clienti-Utenti e ne divulga i risultati mettendoli a disposizione dei cittadini presso gli uffici ed i punti di Informazione.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni verranno formulati appositi progetti di miglioramento, il cui andamento, con particolare attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissi, sarà controllato attraverso l'osservazione di opportuni indicatori.

Sono attivate, presso i cancelli di tutti i cimiteri comunali, opportune cassette postali atte a ricevere, in via breve, reclami e/o suggerimenti del Cliente-Utente. All'uopo sono predisposti idonei prestampati atti ad agevolare la compilazione del reclamo e, al contempo, fornire ad AcegasApsAmga tutti gli elementi utili per porvi rimedio.

Ogni anno AcegasApsAmga predispone una relazione in cui si confrontano i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard prefissati, si individuano le cause degli scostamenti e le azioni correttive da porre in atto.

La relazione sarà trasmessa al Comune di Trieste e sarà resa disponibile su richiesta delle associazioni dei consumatori.

15) RIMBORSI PER PRESTAZIONE INADEGUATA O MANCANTE

Nel rispetto di quanto disposto nel contratto di servizio, dalla Carta dei Servizi Cimiteriali, e dalle disposizioni del Comune in materia 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 all'Ufficio Informazioni e/o ai Punti di Informazione, che sono tenuti a rilasciare ricevuta, e deve avere risposta certa, e debitamente motivata in caso di rifiuto, entro 30 giorni.

In caso di risposta negativa il cliente potrà ricorrere all'istituto di Conciliazione paritetica che è uno strumento per la risoluzione delle eventuali controversie sorte tra l'azienda ed il cliente in relazione ai servizi erogati.

La procedura è volta a ristabilire il rapporto fiduciario con il cliente in modo trasparente ed economico.

Indirizzi utili:

AcegasApsAmga SpA
Società del Gruppo Hera
Via del Teatro 5
34121 TRIESTE
Tel. 0407793 111

Servizi Cimiteriali
Via dell'Istria, 194
34145 TRIESTE
Tel. 0407793 802 fax 0407793 804

Cimitero di Sant'Anna
Via dell'Istria, 206
34145 TRIESTE
Tel. 0407793 840

Obitorio di Via Costalunga
Via Costalunga, 105
Tel. 0407793 835
34149 TRIESTE

AcegasApsAmga
Società del Gruppo Hera

Stampato in proprio
Novembre 2015