



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI Comune di Mantova



	pag.
1. PREMESSA	2
1.1 Presentazione	2
1.2 Validità della Carta	2
1.3 Normativa di riferimento	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2.1 Uguaglianza e imparzialità di trattamento	3
2.2 Continuità	3
2.3 Cortesia	3
2.4 Efficacia ed efficienza	3
2.5 Obiettivi	4
2.6 Privacy	4
3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI CIMITERIALI	5
3.1 Scelta della sepoltura	5
3.2 Tipologie di sepoltura	6
3.3 Operazioni cimiteriali	9
3.4 Pratiche amministrative	11
4. STANDARD QUALITATIVI	15
5. RISARCIMENTI	16
6. RECLAMI, SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	17
Questionario di soddisfazione del servizio cimiteriale	21

Presentazione



Validità della Carta

Normativa di riferimento

1. PREMESSA

1.1 Tea è una azienda multiservizi che direttamente o attraverso società controllate, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: idrici integrati, ambiente, energia, illuminazione pubblica e funerario. Il Gruppo Tea opera sul territorio mantovano favorendo l'integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l'esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori dell'acqua, dell'energia, dell'ambiente e dei servizi cimiteriali e di cremazione. La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Tea, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa;
- facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

1.2 La presente "Carta dei Servizi Cimiteriali" ha validità a partire dal gennaio 2022. Eventuali revisioni della "Carta dei Servizi" sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

1.3 Questo documento fa riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 "Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria";
- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di Polizia Mortuaria, approvato con DPR 285/90 circolare esplicativa –
- Regolamento Regionale di Polizia Mortuaria n.6/2004;
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria approvato con delibera del CC n° 111 del 10/12/2008;
- L. n°130/01 Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri;
- L.R. n°33/09 Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Tea gestisce i Servizi Cimiteriali nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

- 2.1** Tea gestisce, tramite affidamento in concessione da parte del Comune di Mantova, i Servizi Cimiteriali garantendo il pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione. Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Continuità

- 2.2** Tea assicura l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause di “forza maggiore”, non dipendenti dalla volontà aziendale, Tea si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Queste precauzioni vengono adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando i servizi assicurati.

Cortesia

- 2.3** Tea si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Efficacia ed efficienza

- 2.4** Tea persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Obiettivi**Privacy****2.5** Tea nella gestione dei servizi cimiteriali si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie ed energetiche al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso;
- provvedere ad una costante formazione del personale per elevare, in un processo di crescita continuo, la qualità delle prestazioni, dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti;
- garantire l'ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli non più rispondenti in termini di efficienza e di decoro ai servizi cui sono destinati;
- provvedere ad una puntuale informazione al Cittadino sulle prestazioni fornite, mediante la divulgazione della presente Carta dei Servizi, di brochure, attraverso il sito della società, www.teaspa.it, nonché attraverso i quotidiani locali.

2.6 Tea conferma che il trattamento dei dati personali dei Clienti avviene nel rispetto delle disposizioni normative vigenti.



Scelta della sepoltura

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI CIMITERIALI

I Servizi Cimiteriali sono costituiti da quelli diretti alla persona, quali le operazioni di sepoltura, cremazione, esumazione ed estumulazione, a quelli legati al patrimonio cimiteriale, quali la pulizia e manutenzione delle aree verdi e cimiteriali, la progettazione, realizzazione e manutenzione dei manufatti compresi locali, impianti tecnologici, reti di servizio (fognaria, idraulica ed elettrico-votiva), automazione cancelli, sgombero neve, smaltimento di rifiuti cimiteriali. Questi e altri interventi sono svolti da Tea d'intesa con l'Amministrazione Comunale, nel rispetto delle prescrizioni di contratto e delle sensibilità e abitudini dei cittadini.

I Servizi Cimiteriali hanno ad oggetto la gestione tecnica, amministrativa e operativa dei cimiteri Comunali di:

- Borgo Angeli;
- Frassino;
- Formigosa.

È parte dei Servizi Cimiteriali anche la gestione integrata dell'impianto di cremazione situato nel Cimitero Monumentale di Borgo Angeli.

- 3.1** Le pratiche amministrative inerenti la richiesta di sepoltura e/o di cremazione devono essere effettuate contestualmente o immediatamente dopo alla prenotazione dell'orario del servizio funebre. Le stesse possono essere curate direttamente dai parenti o, con apposita delega, da impresa di Onoranze Funebri regolarmente autorizzata all'esercizio di tale attività nel territorio.

COSA FARE IN CASO DI LUTTO

La denuncia di morte dev'essere effettuata entro 24 ore dal decesso presso l'Ufficio Stato Civile da:

- persona incaricata dell'Ospedale o Casa di Cura, in caso di decesso presso una di queste strutture;
- da un familiare del defunto o suo incaricato se il decesso è avvenuto presso l'abitazione.

Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le Imprese di Onoranze Funebri incaricate dai familiari.

Per la denuncia, occorre produrre all'Ufficiale di Stato Civile:

- certificato medico;
- scheda ISTAT;
- certificato necroscopico;
- autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta

Il trasporto all'interno o in partenza dal Comune di Mantova è autorizzato decorse almeno 30 ore dal decesso, dall'Ufficiale dello Stato Civile su istanza dell'incaricato al trasporto, limitatamente alla fattispecie in cui il decesso sia avvenuto a Mantova.

All'atto della presentazione della denuncia, è necessario aver scelto la forma di sepoltura della persona deceduta e aver concordato la data e l'orario del servizio funebre.

In caso di defunto residente o deceduto nel Comune di Mantova al momento del decesso, i defunti residenti in vita o deceduti all'interno del Comune di Mantova, salva diversa volontà dei parenti, trovano sepoltura nei Cimiteri cittadini. Non vi è alcun vincolo in merito al Cimitero cittadino di spettanza.

Le operazioni di sepoltura (inumazioni e tumulazioni) sono effettuate esclusivamente da Tea, tramite proprio personale o attraverso altri soggetti di fiducia che operano in nome e per conto di Tea.

In caso di defunto non residente in vita a Mantova e deceduto in altro comune è possibile la sepoltura presso i cimiteri cittadini, previa apposita richiesta da presentare al momento della prenotazione del servizio funebre, presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali. È possibile inoltre, sempre presso gli uffici di cui sopra, richiedere la concessione di un manufatto.

Tipologie di sepoltura

Inumazione



3.2 Le operazioni di sepoltura si possono suddividere in “inumazioni”, ossia sepoltura in terra e “tumulazioni” vale a dire sepoltura di defunti o ceneri/resti ossei in manufatti dati in concessione d’uso.

I campi di inumazioni sono suddivisi in due tipologie:

- **Campo comune tradizionale;**
- **Campo comune a verde.**

Nei cimiteri di Borgo Angeli e Frassino sono presenti entrambe le tipologie, mentre nel cimitero di Formigosa è disponibile solamente il Campo comune tradizionale.

Il servizio è a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza opportunamente certificati dai Servizi sociali del Comune di Mantova.

3.2.1 Inumazione in campo comune tradizionale.

L’inumazione consiste nella sepoltura in terra di feretri, contenitori di resti mortali. Le sepolture avvengono fila per fila, in perfetto allineamento con le esistenti, tramite escavazione con adeguati mezzi meccanici, nel rispetto delle idonee dimensioni previste dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dalle leggi vigenti in materia. Viene deposto un singolo feretro per ciascuno scavo, utilizzando le idonee attrezzature, oppure laddove non possibile, idonea squadra operativa.

La chiusura dello scavo avviene con mezzo meccanico, tranne nella prima fase, in cui la copertura superficiale del feretro avviene a mano.

È possibile richiedere, all’atto della prenotazione del servizio, che il feretro venga ricoperto di terra senza l’ausilio di mezzi meccanici; in questo caso la squadra utilizzerà solo appositi badili.

Terminata l’operazione di chiusura, il terreno viene compattato procedendo alla formazione di un tumulo col fine di ottenere l’uniformità e l’ordine del campo.

La sepoltura viene identificata mediante l’apposizione di una croce o di un cippo riportante gli estremi identificativi del defunto.

Dopo un periodo di almeno 8 mesi, necessario all’assestamento del terreno, è possibile posizionare la lapide definitiva; è tuttavia consentito posizionarne una provvisoria facendo apposita richiesta agli operatori dei Servizi Cimiteriali.

Durante il periodo di assestamento del terreno la manutenzione del tumulo e della zona intorno alla lapide provvisoria, è a carico di Tea, mentre la posa e la manutenzione definitiva della lapide sono a carico dei familiari.

L’inumazione ha una durata minima di 10 anni; decorso tale periodo si provvede alla esumazione.

Inumazione in campo a verde

L’inumazione in campo a verde, si distingue dalla precedente in quanto le fosse vengono ricoperte da un prato in zolle. La posa avviene due volte all’anno, nel periodo primaverile e in quello autunnale, attorno alle sepolture che risultano assestate.

La manutenzione del prato a zolle, compresa l’irrigazione, è a carico di Tea.

La sepoltura in campo a verde, è possibile previa apposita richiesta scritta da presentare agli operatori dei Servizi Cimiteriali al momento della prenotazione del servizio.

La durata e le modalità di esecuzione sono le medesime descritte nell’inumazione in campo comune tradizionale.

Tumulazione

3.2.2 Si tratta del seppellimento in manufatto in concessione (loculo, ossario, tomba di famiglia).

Nei Cimiteri cittadini sono possibili due tipi di tumulazioni:

- stagna;
- aerata.

Tumulazione stagna

È la tumulazione tradizionale di feretro confezionato con rivestimento di zinco all'interno di una sepoltura in manufatto completamente sigillato. Nei Cimiteri cittadini questo tipo di sepoltura è ancora possibile se destinata in tomba, edicola o cappella di famiglia, in attesa del termine della fase sperimentale della tumulazione aerata, al momento limitata nei soli loculi in galleria.

I processi di mineralizzazione del corpo sono estremamente lenti, a causa dello scarso scambio di ossigeno con l'esterno, al contrario di quanto accade per la tumulazione aerata.

Tumulazione aerata

La tumulazione aerata è stata introdotta nei Cimiteri cittadini il 1° gennaio 2013 con l'obiettivo di ridimensionare il quantitativo dello zinco in smaltimento nell'attività cimiteriale, in modo da ridurre l'impatto ambientale. Infatti il cofano utilizzato per tale sepoltura, viene confezionato come per l'inumazione ed è sprovvisto di zinco all'interno, mentre all'interno del loculo viene disposto apposito "kit" di aerazione che accelera i tempi di decomposizione.

Al momento questa tipologia di tumulazione, è riservata ai soli loculi in galleria ove è l'unica consentita; rimangono escluse cappelle, edicole e tombe di famiglia.

Cremazione



3.2.3 La cremazione della salma è un processo mediante il quale il corpo, tramite il calore e l'evaporazione, viene trasformato in ceneri, all'interno di un apposito impianto.

A Mantova il Forno Crematorio è situato nella parte ovest del Cimitero di Borgo Angeli.

Per procedere alla cremazione occorre:

- l'iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti;
 - oppure
- il testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;
 - oppure
- una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi del defunto (in questo caso occorre la dichiarazione della maggioranza dei parenti dello stesso grado).

A seguito della cremazione, le ceneri possono essere:

- tumulate in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.);
- affidate all'interno dell'abitazione del familiare o dell'avente titolo.

È inoltre possibile, unicamente nel rispetto della volontà del defunto (come previsto dalla Legge 130/2011), la dispersione delle ceneri in natura o presso cinerario. Presso il Cimitero di Borgo Angeli è inoltre possibile disperdere le ceneri nel Pozzo Cinerario, o nel Giardino delle Rimembranze, previa apposita richiesta da inoltrare agli uffici dei Servizi Cimiteriali.

GIORNI E ORARI PER I SERVIZI FUNEBRI

A) I Servizi funebri destinati ai cimiteri cittadini si possono svolgere tutti i giorni ad esclusione della domenica e dei festivi.

Periodo	Orario di partenza
Invernale (vigente l'ora solare)	8 – 15.50
Estivo (vigente l'ora legale)	8 – 16.50
sabato	8 – 11.10 fatto salvo quanto previsto al punto “C” e “D”

I Servizi funebri destinati a cimiteri di altri Comuni non sono soggetti a vincoli di orario per la partenza, previsti dalla precedente tabella.

B) I turni singoli per le operazioni cimiteriali di inumazione o tumulazione nei cimiteri di Mantova sono i seguenti:

Borgo Angeli	
Periodo	Orario di partenza
Invernale (vigente l'ora solare) (sabato pomeriggio escluso)	9.45 - 10.30 - 11.15 15 - 15.45
Estivo (vigente l'ora legale) (sabato pomeriggio escluso)	9.45 - 10.30 - 11.15 16.15 - 17

Frassino	
Periodo	Orario di partenza
Invernale (vigente l'ora solare) (sabato pomeriggio escluso)	10.15 - 11.15 15.45
Estivo (vigente l'ora legale) (sabato pomeriggio escluso)	10.15 - 11.15 16.45

Formigosa	
Periodo	Orario di partenza
Invernale (vigente l'ora solare) (sabato pomeriggio escluso)	10.15 - 11.15 15.45
Estivo (vigente l'ora legale) (sabato pomeriggio escluso)	10.15 - 11.15 16.45

C) I familiari possono richiedere lo svolgimento della sepoltura anche il sabato pomeriggio, ove è previsto un unico turno (ore 15.45 nel periodo invernale, ore 16.45 nel periodo estivo). Tale servizio viene prestato con l'applicazione di un sovrapprezzo pari al 50% sulla tariffa ordinaria in vigore.

D) L'orario di arrivo possibile al crematorio del cimitero di Borgo Angeli per i servizi funebri destinati alla sola cremazione è:

Periodo	Orario di partenza
Invernale (vigente l'ora solare) dal lunedì al sabato	8.10 - 12.50 13.30 - 17.50
Estivo (vigente l'ora legale) dal lunedì al sabato	8.10 - 12.50 14.30 - 18.50

Accoglimento arrivi in cremazione

3.3 I turni di arrivo saranno intervallati di 10 minuti l'uno dall'altro, mentre l'utilizzo della "sala del commiato" sarà possibile ogni 20 minuti.

Esumazioni ordinarie

3.3.1 L'esumazione ordinaria è il disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo di inumazione al termine del ciclo di sepoltura per la verifica dello stato trasformativo. Le esumazioni ordinarie vengono pianificate per l'anno successivo, di norma nei mesi di luglio/agosto, in modo da permettere un'ideale informazione all'utenza interessata. L'informativa sul programma e sulle modalità di esecuzione delle operazioni stesse avviene solitamente nei mesi di ottobre/novembre in concomitanza con la ricorrenza dei defunti (comunque sempre con almeno 90 giorni di anticipo come previsto dal Regolamento Comunale) a mezzo di avvisi affissi sui manufatti, sui campi interessati e all'ingresso dei cimiteri in apposita bacheca. In tali avvisi vengono indicate le procedure, nominativo del defunto, data di morte e data e ora programmata per l'operazione stessa. Per tali operazioni viene dato inoltre avviso attraverso la pubblicazione sui quotidiani locali, nell'albo pretorio comunale e presso il cimitero interessato. Previa adeguata e tempestiva informazione viene preparato il campo oggetto di esumazione mediante la recinzione dell'intero perimetro e la posa di rete oscurante, quindi vengono rimossi tutti i cippi, tumuli, provvisori o lapidi, con accantonamento di queste ultime per il successivo smaltimento in impianti idonei.

È fatto salvo lo smaltimento dei marmi solo a seguito di specifica richiesta di recupero da parte del familiare e successivo riutilizzo all'interno del cimitero. Vengono inoltre rimossi fiori e piante per il successivo smaltimento, viene effettuato il recupero della sola fotoceramica che viene restituita ai familiari o in alternativa, in assenza degli stessi, custodita all'interno del cimitero per almeno un anno successivo all'operazione.

Lo scavo viene eseguito con mezzo meccanico sino alla profondità necessaria per l'individuazione del feretro. Il restante terreno, ai lati della cassa, viene rimosso manualmente con badile. Si procede poi con l'ispezione, andando a verificare lo stato del defunto, e alle successive operazioni di rivestimento per resti mortali inconsunti ovvero alla collocazione dei resti ossei in apposito contenitore. Ad operazione terminata si procede al trasporto presso la camera mortuaria del cimitero per le future destinazioni decise dagli eventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).

Estumulazioni ordinarie

Esumazioni/estumulazioni straordinarie

Rinvenimento di oggetti durante le operazioni di esumazione/estumulazione e recupero dei materiali di arredo

- 3.2.2** L'estumulazione ordinaria è il disseppellimento della salma collocata in un loculo per la verifica dello stato trasformativo alla scadenza della concessione. Le modalità e le tempistiche di pianificazione e di informazione sono le medesime utilizzate per le esumazioni ordinarie. L'operazione viene predisposta, come per le esumazioni, con il confinamento del manufatto interessato per la necessaria riservatezza dell'operazione. Vengono inoltre predisposte le necessarie protezioni dei manufatti contigui atte a prevenire ogni forma di danno.
- Tutti i manufatti circostanti non interessati dalle operazioni, vengono protetti con materiale idoneo. A seconda del risultato dell'operazione, ovvero la mineralizzazione o meno del defunto, e le conseguenti decisioni prese dagli aventi titolo, si procederà alle successive fasi di rivestimento in caso di resto mortale inconsunto, oppure con la collocazione dei resti ossei in apposito contenitore. Ad operazione terminata si procede al trasporto all'interno della camera mortuaria del cimitero per future destinazioni decise dagli aventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).
- 3.2.3** Le esumazioni e le estumulazioni straordinarie sono operazioni che possono essere richieste direttamente dall'utente o predisposte dalla autorità giudiziaria.
- Il familiare o l'avente titolo, può chiedere le operazioni straordinarie di esumazione (da campo comune) ed estumulazione (da loculo, ossario e cappella, edicola, tomba di famiglia) per il trasferimento del defunto in un'altra sepoltura dello stesso Cimitero, in altri Cimiteri di Mantova, nel Cimitero di un altro Comune o Stato o per procedere con la cremazione.
- La richiesta, da presentare su apposito modulo, può essere accolta esclusivamente se conforme alle disposizioni di legge e dei vigenti Regolamenti Comunale, Regionale, Nazionale. Tea provvede all'inoltro all'Ufficio di Stato Civile per l'emissione della relativa autorizzazione a seguito della quale viene concordato con l'utente il giorno e l'ora dell'esecuzione.
- 3.2.4** Qualora nel corso di esumazioni o estumulazioni vengano rinvenuti oggetti preziosi o ricordi personali, i medesimi sono consegnati dal personale dei Servizi Cimiteriali agli aventi diritto, qualora presenti.
- La consegna avviene mediante la sottoscrizione di un verbale redatto in duplice copia, uno dei quali è consegnato ai familiari o ad un loro delegato e l'altro conservato agli atti dei Servizi Cimiteriali di Tea.
- Indipendentemente dalla presenza degli aventi diritto, gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti in occasione di esumazioni o estumulazioni sono conservati negli uffici Cimiteriali che provvederanno a tenerli a disposizione per un periodo di diciotto mesi. Qualora non venissero richiesti dagli aventi diritto, decorso il termine, potranno essere liberamente alienati dal Comune di Mantova e il ricavato sarà destinato ad interventi di miglioramento degli impianti cimiteriali.
- Alla scadenza delle sepolture tutti i materiali d'arredo non vegetale passano nella disponibilità del servizio cimiteriale e sono destinati a rottamazione. È possibile per gli aventi titolo, prima dell'esecuzione delle operazioni di esumazione ed estumulazione, richiedere l'autorizzazione all'asporto di arredi funebri o al loro eventuale reimpiego nei cimiteri cittadini per altra sepoltura di congiunti dei richiedenti. In questo ultimo caso, il recupero e il deposito temporaneo nel magazzino del cimitero è possibile fino a un periodo massimo di 6 mesi dall'operazione di esumazione/estumulazione.
- I materiali depositati e gli arredi, giacenti presso i magazzini cimiteriali, decorsi i termini di deposito temporaneo sono destinati a rottamazione.

Destinazione del defunto dopo l'esumazione/estumulazione



Pratiche amministrative

3.2.5 A seconda del risultato dell'operazione cimiteriale, ovvero che sia rinvenuta la salma indecomposta (cioè la salma che non si è mineralizzata nel corso della sepoltura) oppure i resti ossei (cioè la salma che si è mineralizzata nel corso della sepoltura) gli aventi diritto hanno la possibilità di adottare diverse soluzioni per la collocazione dei resti mortali che potranno concordare direttamente con gli uffici cimiteriali.

Tutte le pratiche amministrative necessarie per la sistemazione dei resti o delle ceneri risultanti dalle operazioni di estumulazione/esumazione, vengono svolte contestualmente negli uffici dei Servizi Cimiteriali e/o negli uffici dell'impianto di cremazione di Borgo Angeli. Nell'eventualità che l'utente non possa presenziare all'operazione, l'inoltro dei documenti utili per finalizzare la pratica potrà avvenire a mezzo posta raccomandata con eventuale anticipo via mail della documentazione.

Nel caso in cui il fenomeno della decomposizione non si sia ancora concluso, se non viene richiesto diversamente dagli aventi diritto, la salma viene nuovamente inumata in terra per almeno 5 anni in apposito campo comune.

Nel caso in cui la salma risulti decomposta i parenti possono disporre la tumulazione in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.).

In entrambi i casi è possibile anche:

- il trasferimento della salma/resti ossei in cimitero di altro Comune;
- la cremazione della salma/resti ossei con successiva tumulazione in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.) ovvero affido delle ceneri in abitazione/dispersione nei casi previsti dalla normativa vigente.

3.4 Tea, cura direttamente tutta la gestione amministrativa, presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali, che hanno sede a Mantova in via Nenni 6/c. In tale sede viene curato il rapporto con l'utenza per ogni singolo aspetto derivante dal servizio. Gli uffici sono accessibili anche ai portatori di handicap essendo dotati di parcheggi riservati e di idoneo ascensore.



Concessioni cimiteriali

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il servizio amministrativo viene strutturato mediante diversi uffici specifici:

- Ufficio informazioni di carattere generale/rapporto con i clienti;
- Ufficio gestione luce votiva;
- Ufficio gestione concessioni/volture/subentri e lavori cimiteriali;
- Ufficio operazioni e prenotazioni cimiteriali/cremazioni.

Le informazioni di carattere generale vengono inoltre fornite:

- Telefonicamente al numero verde 800.412.149 dal lunedì al sabato dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 18 i festivi dalle 8.30 alle 12.30.
- Presso la portineria del cimitero monumentale di "Borgo Angeli" dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 11.45 e dalle 15 alle 16.30 (orario invernale), dalle 16 alle 17.30 (orario estivo), i festivi dalle 9 alle 12.
- Presso gli uffici dell'Impianto di cremazione dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 12.30, e dalle ore 13.30 alle ore 17 (orario invernale), dalle 15.30 alle 19 (orario estivo).

- 3.4.1** Negli uffici dei Servizi Cimiteriali è possibile stipulare la concessione di manufatti (loculi, cellette ossario e/o sepolture di famiglia) così come disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.
- L'utente ha la possibilità di scegliere, tra i manufatti a disposizione, quello più adatto alle proprie esigenze. Nel caso sia la cartografia cartacea che quella informatica non fossero sufficienti a individuare la sepoltura, l'utente verrà accompagnato da un operatore direttamente al cimitero per un sopralluogo.

Volture subentri del concessionario nominato

- 3.4.2** Le pratiche di voltura/subentro si rendono necessarie, alla morte del concessionario e hanno effetto/validità per la durata residua della concessione. La concessione volturata, come descritto sopra, è un diritto disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, riservato agli eredi diretti del concessionario nominato. Gli eredi sono tenuti a richiedere il subentro nella concessione entro un anno dalla data di decesso del concessionario.
- È possibile, nel caso vi sia più di un avente titolo, che questi possano dichiarare la loro irrevocabile rinuncia, estesa anche ai propri aventi causa, a favore degli altri concessionari.
- Nel contratto di subentro, nel caso in cui vi sia più di un concessionario, viene nominato un referente, quale rappresentante della concessione nei confronti dell'Amministrazione Comunale.
- Gli Uffici Cimiteriali, su richiesta degli eredi stessi, verificano la effettiva titolarità dei richiedenti il subentro, oppure la loro rinuncia che verrà sottoscritta dalle parti. Successivamente le pratiche predisposte dagli uffici cimiteriali vengono inoltrate ai competenti Uffici Comunali per le firme e registrazioni di legge.

Inclusioni aventi diritto

- 3.4.3** Gli aventi diritto all'uso di un manufatto cimiteriale sono identificati nell'atto di concessione al momento della stipula dello stesso. Nel caso ve ne sia la necessità, il concessionario può chiedere la variazione degli aventi diritto presentandone richiesta agli operatori degli uffici cimiteriali che, qualora ne ricorrano gli estremi, istruiscono la pratica al fine di ottenere il nulla-osta da parte dell'Amministrazione Comunale.
- Raccolta e preparata tutta la documentazione necessaria, tutti gli atti vengono trasmessi a carico di Tea, all'Amministrazione Comunale per la firma e le registrazioni di competenza.
- Il nulla-osta firmato e protocollato, torna agli uffici dei Servizi Cimiteriali che, dopo aver registrato la variazione sul programma gestionale, lo invia al concessionario.

Riscossione tariffe

- 3.4.4** Tea applica le tariffe deliberate dall'Amministrazione Comunale di Mantova. Per la riscossione viene messo a disposizione dell'utenza il bollettino postale precompilato oppure, a scelta, il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario o P.O.S.. La tariffa viene sempre riscossa a fattura regolarmente emessa. Il tariffario vigente è reperibile presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali, oppure sul sito web www.teaspa.it.

Servizio di illuminazione votiva

- 3.4.5** Presso gli Uffici Cimiteriali di Tea è possibile effettuare la richiesta di abbonamento al servizio di luce votiva. La tariffa dell'abbonamento è stabilito dal vigente Tariffario dei Servizi Cimiteriali del Comune di Mantova. In tale tariffa sono comprese le spese di manutenzione, di riparazione (dovuta ad usura), di ricambio delle lampadine bruciate. La fatturazione avviene una volta l'anno, di norma nel mese di febbraio. La luce votiva rimane attiva 24 ore su 24.



CUSTODIA DEI CIMITERI E REGOLAMENTAZIONE ACCESSI

Tea, in quanto responsabile della custodia e della sorveglianza dei cimiteri, provvede all'apertura e chiusura degli stessi secondo gli orari stabiliti dall'Amministrazione Comunale nonché alla sorveglianza degli accessi favorendo le modalità di ingresso delle persone diversamente abili.

L'accesso ai cimiteri cittadini con automezzi viene consentito secondo le disposizioni dell'Amministrazione comunale.

Gli accessi ai cimiteri sono regolamentati come segue:

Cimitero di Borgo Angeli

- cortei funebri destinati a sepoltura tramite l'ingresso principale di via Cremona, per il solo carro funebre più un automezzo al seguito;
- automezzi per trasporto di persone diversamente abili nei giorni e negli orari stabiliti, imprese di onoranze e cortei funebri diretti all'impianto di cremazione tramite il carraio ovest attrezzato con sbarra automatica e impianto di videosorveglianza. Per tali categorie di utenza viene fornito, su richiesta, un badge personale per l'accesso gratuito per i soli utenti con disabilità;
- operatori privati (fornitori, marmisti, fioristi, manutentori) nei giorni e orari stabiliti viene riservato l'ingresso est pure dotato di sbarra, videosorveglianza e lettore di badge;
- personale Tea addetto alle attività cimiteriali.

Cimitero di Frassinò

- cortei funebri destinati a sepoltura tramite l'ingresso principale per il solo carro funebre più un automezzo al seguito;
- diversamente abili nei giorni e negli orari stabiliti;
- personale Tea addetto alle attività cimiteriali;
- operatori privati (fornitori, marmisti, fioristi, manutentori) previa richiesta e accordi.

Cimitero di Formigosa

- cortei funebri destinati a sepoltura tramite l'ingresso principale per il solo carro funebre più un automezzo al seguito;
- diversamente abili nei giorni e negli orari stabiliti;
- personale Tea addetto alle attività cimiteriali;
- operatori privati (fornitori, marmisti, fioristi, manutentori) previa richiesta e accordi.

ATTIVITÀ DI AUTORIZZAZIONE E CONTROLLO DEI LAVORI CIMITERIALI SVOLTI DA TERZI

Il concessionario o l'avente titolo possono eseguire nei cimiteri cittadini opere di manutenzione straordinaria, nuove costruzioni, restauri, riparazioni, e di opere di manutenzione ordinaria, avvalendosi di ditta esterna di fiducia. La scelta della ditta di fiducia, la verifica delle capacità tecniche e della regolarità in materia di sicurezza e assicurativa, spetta esclusivamente al concessionario/avente titolo che se ne assume tutte le responsabilità.

Per eseguire tali opere è necessario ottenere apposita autorizzazione presentando richiesta, corredata di tutta la documentazione necessaria a seconda della tipologia di intervento, agli operatori dei Servizi Cimiteriali.

I progetti di nuova costruzione di private sepolture (tombe e/o cappelle) e tutti gli interventi manutentivi soggetti ad approvazione Comunale, devono essere presentati a cura del Concessionario direttamente ai competenti uffici Comunali.

I concessionari di sepoltura privata possono collocare, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio, lapidi, ricordi, ecc., nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento e dal Piano Cimiteriale Comunale dopo aver ottenuto l'autorizzazione nelle modalità sopra descritte.

Per il rispetto dei luoghi di culto, è necessario che tutti i lavori si svolgano tenendo un comportamento dignitoso e disciplinato negli orari di apertura dei cimiteri.

4. STANDARD QUALITATIVI



Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico delle strutture Cimiteriali	9 ore al giorno quando è vigente l'orario invernale 11 ore e 30 minuti al giorno quando è vigente l'orario estivo 11 ore durante le giornate festive quando è vigente l'orario estivo
		Orario di apertura al pubblico dei punti di informazione di carattere generale	24 ore a settimana, uffici dei Servizi Cimiteriali di via Nenni 6/c 49 ore a settimana telefonamento al numero verde 800.412.149 25 ore e 30 minuti a settimana, portineria di Borgo Angeli 48 ore a settimana, uffici dell'impianto di cremazione
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti
		Parcheggi gratuiti	Presenti
	Gestione del verde e pulizie	Spazzamento dei viali e dei vialetti all'interno dei cimiteri contigui ad alberature e in particolare per quelle a foglie caduche (Es. tigli)	20 interventi da marzo a dicembre
		Pulizia dei servizi igienici/spogliatoi e di tutti gli altri elementi idrico-sanitari compresi lavaggio e spazzamento dei pavimenti	6 volte a settimana
		Pulizia delle gallerie/scale/porticati compreso lo spazzamento dei pavimenti	2 volte a settimana
		Pulizia delle gallerie/scale/porticati compresi lavaggio dei pavimenti, deragnatura e pulizia a umido di ringhiere e corrimani	1 volta ogni tre mesi
		Sfalcio e pulizia aiuole con raccolta	11 interventi all'anno
		Sfalcio manuale con rilascio	5 interventi all'anno
		Sfalcio con raccolta	8 interventi all'anno
		Pulizia aiuole	12 interventi all'anno
Potatura arbusti	1 intervento all'anno		
Diserbo chimico manuale	10 interventi all'anno		
Erogazione servizi	Sepolture	Orari previsti dalla determina Comunale vigente	Rispetto dei tempi
		Formazione del tumulo dopo l'avvenuta inumazione	Immediatamente dopo l'inumazione
		Autorizzazione delle richieste di posa lapidi o altri lavori cimiteriali	Emissione dell'autorizzazione entro 6 giorni lavorativi dalla data della richiesta, ove sia stata presentata tutta l'idonea documentazione e sia dimostrato il pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente



5. RISARCIMENTI

Per prestazioni rese non in conformità con gli standard di servizio o con gli accordi stabiliti al momento della prenotazione dei servizi, i richiedenti hanno diritto ad un rimborso.

Ritardo superiore ai 15 minuti nell'esecuzione dell'operazione richiesta rispetto all'orario concordato (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori di Tea)	20% rimborso sulla tariffa inerente l'operazione cimiteriale
Mancata esecuzione dell'operazione cimiteriale nella giornata concordata (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori di Tea)	100% rimborso sulla tariffa inerente l'operazione cimiteriale
Mancata emissione dell'autorizzazione per lavori cimiteriali all'interno dei cimiteri cittadini a seguito della presentazione dell'apposita richiesta regolare e completa e dopo aver effettuato il versamento dell'apposita tariffa (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori di Tea)	100% rimborso sulla tariffa inerente il rilascio dell'autorizzazione

6. RECLAMI, SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Gli utenti possono presentare eventuali reclami con l'apposito modulo allegato alla presente "Carta del Servizio" o reperibile anche presso gli uffici Cimiteriali di Tea, gli uffici del crematorio, la portineria del Cimitero di Borgo Angeli. Verrà data risposta ai reclami entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

Tea in quanto gestore dei Servizi Cimiteriali presenta al Comune di Mantova:

- la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla "Carta dei Servizi" che possano avere riflessi sulla pubblica opinione o arrecare un significativo danno d'immagine al servizio;
- il quadro riepilogativo annuale di cui al punto precedente e una relazione contenente le proposte di miglioramento del servizio per l'anno successivo.

Tea istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta del Servizio". La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.



INFORMAZIONI UTILI

Le informazioni inerenti i Servizi Cimiteriali del Comune di Mantova, sono rese disponibili:

- presso la portineria del Cimitero di Borgo Angeli
- all'interno degli uffici Cimiteriali di Tea
- all'interno degli dell'impianto di cremazione
- sul sito internet www.teaspa.it

Orari dei Cimiteri

I tre Cimiteri cittadini osservano il medesimo orario di apertura:

- | | |
|--|--|
| ● Orario invernale (quando è vigente l'ora solare) | tutti i giorni compresi i festivi dalle 8 alle 17 |
| ● Orario estivo (quando è vigente l'ora legale) | dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 19
la domenica e i festivi dalle 8 alle 19 |

Orari di apertura della Portineria Borgo Angeli

- | | |
|--|---|
| ● Orario invernale (quando è vigente l'ora solare) | tutti i giorni mattino dalle 9.30 alle 11.45
pomeriggio dalle 15 alle 16.30
festivi dalle 9 alle 12 |
| ● Orario estivo (quando è vigente l'ora legale) | tutti i giorni mattino dalle 9.30 alle 11.45
pomeriggio dalle 16 alle 17.30
festivi dalle 9 alle 12 |



INFORMAZIONI UTILI

Orari uffici

Gli uffici dei Servizi Cimiteriali di Tea, in viale Pietro Nenni 6/c a Mantova, osservano questi orari di apertura:

- dal lunedì al sabato dalle 9 alle 12
- il lunedì e il giovedì dalle 14.30 alle 17.30

Accesso in auto riservato agli utenti diversamente abili

È possibile per gli utenti diversamente abili richiedere ai Servizi Cimiteriali di Tea il rilascio dell'autorizzazione per l'ingresso in auto al Cimitero di Borgo Angeli e/o al Cimitero di Frassino. L'autorizzazione sarà rilasciata dagli operatori dell'impianto di cremazione di Tea presentando idoneo certificato rilasciato dall'ASL e copia della carta d'identità dell'interessato.

L'ingresso sarà possibile nelle seguenti fasce orarie:

- | | |
|---------------------|--|
| Borgo Angeli | <ul style="list-style-type: none"> • il lunedì, giovedì, sabato e i giorni festivi dalle 8 alle 10 • tutti i giorni compresi i festivi, nelle ultime due ore di apertura del cimitero (durante l'orario invernale dalle 15 alle 17 durante l'orario estivo dalle 17 alle 19) |
| Frassino | <ul style="list-style-type: none"> • il sabato dalle 8 alle 12 |

Recapiti telefonici

Uffici dei Servizi Cimiteriali - Numero Verde 800.412149 , Fax 0376.319.712
 Uffici dell'impianto di cremazione - 0376.412.505, Fax 0376.412.507
 Uffici della portineria Cimitero di Borgo Angeli - 0376.412.501
 Servizio di reperibilità per urgenze - 335.828.5070

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

- questionario di soddisfazione del servizio cimiteriale
- modulo di segnalazione/reclamo

*Ingresso Monumentale
del Cimitero di Mantova.*



Cimitero di Frassino.



Cimitero di Formigosa.



Questionario di soddisfazione del servizio cimiteriale

Nell'ambito delle attività cimiteriali Tea ha l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzare e gestire un servizio tanto delicato quanto doloroso. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre più il servizio.

Il questionario compilato può essere:

- spedito via e-mail a **cimiteriali@teaspa.it**
- inviato via fax al numero **0376.319.712**
- inviato per posta a **TEA SpA Servizi Cimiteriali, Via Nenni, 6/c - 46100 - Mantova**

Grazie per la collaborazione.

1) Qual è il cimitero che conosce / frequenta maggiormente? (indicare)

.....

2) Come giudica l'aspetto del cimitero che frequenta / conosce in termini di **pulizia e ordine**?
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 è il massimo gradimento:

bassa 1 2 3 4 5

3) Come giudica l'aspetto del cimitero che frequenta / conosce in termini di **manutenzione del verde**?
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 è il massimo gradimento:

bassa 1 2 3 4 5

4) Ha avuto contatti con il personale amministrativo (negli uffici cimiteriali di via Nenni o dell'impianto di cremazione)?
Se sì come giudica i seguenti aspetti?

Cortesia bassa 1 2 3 4 5

Disponibilità bassa 1 2 3 4 5

Accoglienza bassa 1 2 3 4 5

Rispetto bassa 1 2 3 4 5



5) Ha avuto contatti con il personale operativo? Se sì come giudica i seguenti aspetti?

Cortesia	bassa 1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza alla situazione	bassa 1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
Accoglienza	bassa 1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
Rispetto	bassa 1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>

6) Le è capitato di recente di partecipare a delle esequie presso il cimitero che frequenta / conosce?

NO Sì

7) Se sì alla domanda precedente, ci sono stati fattori durante il servizio funebre che le hanno fatto particolarmente buona impressione?

NO Sì (specificare quali)

.....

.....

8) Se sì alla domanda 6, ci sono stati fattori durante il servizio funebre che l'hanno infastidita o creato disagio?

NO Sì (specificare quali)

.....

.....

9) Provi a pensare al servizio fornito dal Servizio Cimiteriale nel suo complesso; esprima il suo giudizio su una scala da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 è il massimo gradimento:

bassa 1 2 3 4 5



Modulo di segnalazione / reclamo

Da inviare a: **TEA SpA Servizi Cimiteriali, Via Nenni, 6/c - 46100 - Mantova**
Numero Verde: 800 412 149 - fax. 0376 319 712
e-mail: cimiteriali@teaspa.it

Descrizione segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dati del segnalante:

Cognome Nome

Via N° Comune

Provincia Recapito Telefonico

Data Firma compilatore

Regolamento UE 2016/679 I dati personali, acquisiti da Tea S.p.A. in qualità di Responsabile esterno del trattamento del Comune di riferimento, saranno raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza esclusivamente per dar corso alle attività richieste e sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o automatizzati e di apposite banche dati, nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.lgs. 30.06.2003 N. 196, così come modificato ed integrato dal D.lgs. 10.08.2018, N. 101 ("Codice in materia di protezione dei dati personali" o "Codice Privacy"). L'informativa clienti completa è scaricabile dal sito www.teaspa.it nella sezione dedicata alla privacy. La stessa è disponibile, inoltre, presso gli Uffici del Servizio Cimiteriale.



Riferimenti utili:

Uffici Tea Servizi Cimiteriali

via Nenni, 6/c - 46100 Mantova
numero verde 800.412149 fax 0376.319.712

Orari

da lunedì a sabato dalle 9 alle 12
lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30