



CARTA DEL SERVIZIO **IMPIANTO DI CREMAZIONE** **DELLA CITTÀ DI MANTOVA**

Carta del Servizio Impianto di Cremazione

Indice

	pag.
1 Premessa	3
2 L'impianto di cremazione	3
3 Valori e principi etici	5
4 Uguaglianza e imparzialità di trattamento	5
5 Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati	5
6 L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia del servizio	5
6.1 Orari	5-6
6.2 Prenotazione del servizio	6
6.3 Ricevimento	6
6.4 Sala del commiato	7
6.5 Assistere alla cremazione	7
6.6 Preparazione del feretro	7
6.7 Pace-maker	7
6.8 Cremazioni di resti mortali	7
7 Procedure a garanzia della tracciabilità	8
7.1 Interventi di manutenzione	8
7.2 Il personale	8
7.3 Consegna dell'urna	8
8 Avvertenze per le imprese di onoranze funebri	9
9 Condizioni del rapporto contrattuale	9
9.1 Tariffa	9
9.2 Garanzia di informazione	9
9.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio	10
9.4 Reclami e segnalazioni	10
9.5 Rimborsi e addebiti	10
10 VALIDITÀ	10
APPENDICE	10
Questionario di valutazione del servizio di cremazione	12
Modulo di reclamo - segnalazione	14

1. Premessa

Il forno crematorio di Mantova, sito presso il Cimitero Monumentale di Borgo Angeli, è gestito da Tea Spa.

Tea è una azienda multiservizi che direttamente o attraverso società controllate, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: idrici integrati, ambiente, energia, 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.

Il servizio di cremazione, in particolare, è stato interessato da questo importante processo di modernizzazione e miglioramento, al fine di assicurare, in un settore tanto delicato, massima attenzione e rispetto a tutti gli interlocutori, unitamente a prestazioni di qualità che costituiscano per i familiari un sostegno concreto.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed 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.

2. L'impianto di cremazione

Il Comune di Mantova ha avviato nel 2006, in collaborazione con Tea, la realizzazione del nuovo impianto di cremazione in sostituzione di quello esistente ormai obsoleto ma destinato a essere conservato nel vecchio tempio a memoria della storia della cremazione nella nostra città iniziata fin dal 1878.

Il progetto si è posto come obiettivo, oltre al rinnovamento del vecchio impianto e al recepimento delle più recenti innovazioni tecnologiche in tema di cremazione, anche un insieme di servizi per una adeguata accoglienza. Strutture all'avanguardia sono state collocate in più ampi spazi necessari a far fronte a una domanda crescente del servizio di cremazione e di riduzione di resti inconsunti dopo la prima sepoltura. Le recenti normative sulla dispersione/affidamento delle ceneri hanno significativamente aumentato le richieste del servizio e hanno contribuito a dare impulso alla realizzazione completa del progetto:

- La costruzione è ubicata sul lato ovest del cimitero principale di Mantova, in posizione diametralmente opposta rispetto al precedente impianto di inizio Novecento, e più facilmente raggiungibile dall'ingresso principale oltre che dal carraio ovest del cimitero;
- il fabbricato, a pianta rettangolare di poco superiore ai mille metri quadrati è costituito, oltre che dalla parte impiantistica e di servizio, da uffici amministrativi, due sale per il Commiato e una saletta di attesa per i familiari; offre inoltre spazi e attrezzature tali da garantire sempre, a familiari e visitatori, riservatezza, cortesia ed assistenza adeguate durante il rituale del commiato;
- nel 2011 è stato attivato il secondo forno crematorio affiancato all'esistente con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto in termini di tempi di attesa. La tecnologia applicata e i metodi di controllo del processo dell'impianto sono volti al contenimento dell'impatto ambientale e dei consumi.

Caratteristiche
dell'impianto

L'impianto di cremazione nel 2010 ha conseguito la certificazione ambientale in accordo alla UNI EN ISO 14001, ed è caratterizzato da una gestione integrata e coordinata di tutte le attività inerenti all'ambiente.

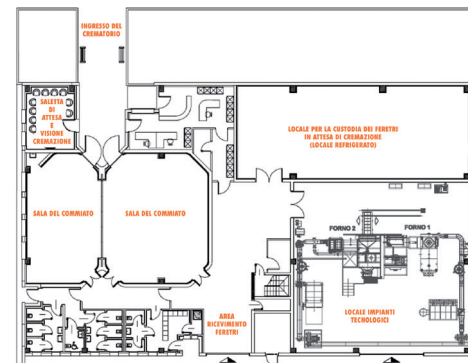
I valori di riferimento assunti da Tea nello svolgimento delle attività di cremazione, sono:

- l'impegno alla prevenzione di ogni forma di inquinamento;
- l'impegno al rispetto delle prescrizioni di legge e degli Enti di controllo;

Tali valori sono il presupposto per il miglioramento continuo, anche attraverso;

- una gestione rigorosa delle attività di controllo operativo;
- un utilizzo efficiente delle risorse energetiche;
- il costante aggiornamento tecnico e tecnologico.

Il nuovo impianto ha portato maggiore qualità al servizio offerto per effetto di una funzionale organizzazione degli spazi e dei percorsi tale da garantire, ai familiari e visitatori, riservatezza, comfort ambientale, ed adeguato decoro degli ambienti. In tale contesto è stato possibile migliorare la gestione a partire dal ricevimento della salma, che avviene sul retro dell'edificio in area protetta, fino all'estrazione e consegna delle ceneri. È prevista inoltre una piccola sala riservata dove i congiunti possono assistere al rituale della cremazione tramite un sistema di telecamere.



3. Valori e principi etici

Tea, cosciente dell'importanza sociale del proprio ruolo nello svolgere il pubblico servizio della cremazione, opera nel pieno rispetto della dignità del defunto e dei congiunti secondo i principi etici di uguaglianza, imparzialità, onestà, diritto di scelta, partecipazione ed informazione, efficienza ed efficacia, ascolto e riservatezza, stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e dal codice etico dell'International Cremation Federation (ICF).

Tea inoltre garantisce la continuità del servizio, la qualità, la partecipazione e l'ascolto nell'esercizio dello stesso.

Questi principi fanno sì che Tea garantisca sempre alle persone che si rivolgono alla Società:

- l'osservanza rigorosa di tutte le leggi e i regolamenti;
- la massima onestà nell'effettuazione dei propri compiti;
- l'uguaglianza e la parità di trattamento, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche,
- astenendosi da ogni forma di discriminazione;
- il rispetto dei credo religiosi e dei principi culturali ed etici con particolare riguardo agli atti di devozione, di pietà e di memoria;
- il rispetto delle volontà personali e familiari circa la disposizione delle esequie e della destinazione delle ceneri;
- il massimo riserbo in ogni momento del servizio, trattando e custodendo tutti i dati relativi alla cremazione solo ed esclusivamente come previsto da leggi e regolamenti vigenti;
- l'informazione relativa ai servizi e ai costi connessi alla cremazione.

4. Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Il ricevimento del feretro, o del contenitore di resti mortali, ossa e parti anatomiche riconoscibili, è subordinato all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione nonché alla possibilità di cremazione.

Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alle potenzialità dell'impianto.

5. Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati

Tea assicura la disponibilità di un adeguato numero di posti auto riservati a soggetti svantaggiati e l'assenza di barriere architettoniche presso i locali accessibili al pubblico. Inoltre, in caso di soggetti svantaggiati che ne facciano richiesta, viene consentito l'accesso con l'auto direttamente dal passo carraio ovest del cimitero.

6. L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia del servizio

- 6.1** L'orario di accesso al pubblico dell'impianto di cremazione è il medesimo osservato dal Cimitero Monumentale di Borgo Angeli, ad eccezione delle domeniche e dei giorni festivi quando l'accesso non è possibile.
- I carri funebri in arrivo al Cimitero Monumentale di Borgo Angeli con salme destinate alla cremazione hanno riservato l'ingresso ovest. L'accesso è consentito, oltre al carro funebre, anche ad una vettura al seguito.
- È possibile effettuare il corteo a piedi partendo dal cancello dell'ingresso ovest fino all'impianto di cremazione.

Orari

RIFERIMENTI UTILI

L'**accoglienza dei servizi funebri**, destinati alla cremazione, è possibile nei seguenti giorni:

			mattino	pomeriggio
ORARIO INVERNALE (quando è in vigore l'ora solare)	da lunedì a sabato	ore	8.10 – 12.50	13.30 – 17.50
ORARIO ESTIVO (quando è in vigore l'ora legale)	da lunedì a sabato	ore	8.10 – 12.50	14.30 – 18.50

Informazioni

ORARIO INVERNALE (quando è in vigore l'ora solare)

- **Ufficio dell'impianto di cremazione**

da lunedì a sabato	ore	8 – 12.30	13.30 – 17
--------------------	-----	-----------	------------

ORARIO ESTIVO (quando è in vigore l'ora legale)

Informazioni e prenotazioni

da lunedì a sabato	ore	8 – 12.30	15.30 – 19
--------------------	-----	-----------	------------

- **uffici cimiteriali di Tea, in via Nenni 6/c a Mantova**

da lunedì a sabato	ore	9 – 12	/
--------------------	-----	--------	---

lunedì e giovedì	ore	/	14.30 – 17.30
------------------	-----	---	---------------

- **al numero verde 800.412.149**

da lunedì a venerdì	ore	8 – 13	14 – 18
---------------------	-----	--------	---------

sabato	ore	8 – 13	/
--------	-----	--------	---

domenica e festivi	ore	8.30 – 12.30	/
--------------------	-----	--------------	---

Le informazioni vengono anche rese disponibili attraverso la carta dei servizi, depliant, avvisi su apposita bacheca presso l'impianto di cremazione e sul sito internet www.teaspa.it.

Prenotazione del servizio

6.2 L'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando anche l'orario di arrivo del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa.

La prenotazione può essere effettuata come riportato al paragrafo 6.1 e inoltre, per le sole imprese funebri, tramite portale web, 24 ore su 24. Tale servizio è accessibile a tutte le imprese che ne facciano preventiva richiesta ed è vincolato al rilascio e al conseguente utilizzo di login e password. Le richieste di cremazione sono accolte da qualsiasi Comune italiano o dall'estero, dando comunque una priorità ai defunti residenti nel Comune di Mantova. Le cremazioni dei defunti residenti nel Comune di Mantova e le cremazioni dei resti mortali provenienti dai cimiteri del Comune di Mantova, verranno svolte entro due giorni dall'arrivo presso l'impianto di cremazione. Fermo restando il rispetto dei criteri di cui sopra, le prenotazioni seguono il criterio cronologico di arrivo delle richieste con priorità dovuta alla tipologia di spoglia mortale da cremare. I conferimenti presso l'impianto di cremazione vengono fissati con un intervallo di dieci minuti l'uno dall'altro al fine di evitare congestioni spiacevoli tra cortei funebri in arrivo.

La prenotazione viene richiesta con un giorno di anticipo rispetto a quello di arrivo del conferimento dei resti mortali. Ogni giorno, presso gli uffici del forno crematorio, è disponibile il calendario delle cremazioni programmate, con l'indicazione della sala di commiato riservata o richiesta.

Ricevimento

6.3 Prima di procedere al ricevimento, l'impresa deve consegnare / trasmettere agli uffici amministrativi del servizio la documentazione necessaria:

- permesso di trasporto;
- permesso di seppellimento;
- autorizzazione alla cremazione;
- dichiarazione pace-maker.

Sala del commiato

Se la documentazione risulta completa, si procede al ricevimento; in caso contrario l'impresa viene invitata a regolarizzare la documentazione e il feretro posto in sosta. La cremazione verrà eseguita solo al completamento della documentazione. Non verranno accettati feretri privi di targhetta o della necessaria documentazione. Il ricevimento della salma avviene esclusivamente nella zona riservata agli automezzi funebri posta sul retro, dove non è possibile l'accesso dei familiari.

Se viene richiesto il servizio di "Sala del Commiato", il feretro all'atto del ricevimento viene immediatamente collocato nella sala appositamente riservata ai familiari e ai partecipanti al funerale.

- 6.4** È possibile, al momento dell'arrivo all'impianto di cremazione, utilizzare la Sala del Commiato per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto.

La Sala è dotata di impianto fonico per un eventuale accompagnamento musicale.

L'utilizzo della Sala del Commiato e l'organizzazione di una particolare cerimonia sono da richiedere al momento della prenotazione della cremazione (*servizio a tariffa*).

Assistere alla cremazione

- 6.5** Al momento della prenotazione del servizio è possibile chiedere di assistere alla cremazione, dalla relativa saletta dedicata a tale servizio e collegata tramite telecamere e video alla sala di cremazione. Il processo di cremazione ha una durata di circa 1 ora e 30 minuti.

Il feretro sarà riconoscibile da un adesivo identificativo (i dati saranno i medesimi della targhetta fissata sul feretro) di dimensione sufficiente per la visione tramite monitor.

Preparazione del feretro

- 6.6** Eventuali elementi metallici di arredo del cofano (maniglie, simboli religiosi), che non siano stati rimossi all'atto del conferimento, saranno asportati prima della sua introduzione nel forno crematorio e trasferiti nell'area adibita a deposito temporaneo dei rifiuti, per poi essere conferiti ad azienda specializzata nel recupero metalli. Le parti metalliche che si rinvergono comunque all'interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di un magnete e avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

Pace-maker

- 6.7** Dovranno essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara, stimolatori cardiaci o impianti radioattivi, questi ultimi quando determinano livelli di radioattività oltre i limiti di pericolosità per la persona umana. Per le tipologie di stimolatori che sono compatibili con la cremazione è possibile non procedere al relativo espianto allegando alla richiesta di cremazione apposita dichiarazione. Tale documentazione dovrà riportare chiaramente la compatibilità con il processo di cremazione senza pericolo per l'impianto e per l'ambiente. Dell'assenza invece delle medesime apparecchiature è richiesta attestazione da parte del personale medico necroscopo che rilascerà la relativa documentazione. Per casi particolari verrà accettata attestazione anche da altro personale medico. In sostituzione dell'attestazione medica di assenza del pacemaker viene altresì accettata dichiarazione, a firma di un familiare o dell'impresa funebre incaricata del servizio, che assumono direttamente la responsabilità per quanto dichiarato.

Cremazione resti mortali

- 6.8** L'impianto di cremazione effettua anche il servizio di cremazione dei resti a seguito di esumazione ed estumulazione. Il servizio avviene con le medesime garanzie previste per la cremazione delle salme.

Si definiscono resti mortali gli esiti dei fenomeni cadaverici trasformativi conservativi risultanti dalla incompleta scheletrizzazione di un cadavere, decorso il periodo minimo di ordinaria inumazione o tumulazione, pari rispettivamente a 10, 20 anni e 10 anni per tumulazione aerata. I resti devono essere consegnati in apposito contenitore confezionato con idonei materiali biodegradabili atti ad impedire le eventuali perdite di liquidi. I contenitori che dovessero presentare perdite o evidenti carenze di resistenza meccanica potranno non essere accettati. La cremazione dei resti mortali avviene con il criterio e priorità previsti al punto 6.3.

Interventi di manutenzione

Il personale

Consegna dell'urna

7. Procedure a garanzia della tracciabilità

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma. La targa identificativa accompagna il feretro dalla cremazione fino al confezionamento dell'urna, garantendo l'identificazione del defunto. L'addetto alla cremazione, seguendo scrupolose procedure interne, ha il compito fondamentale di garantire la tracciabilità delle salme e delle ceneri. Le ceneri derivanti dalla cremazione di ciascun cadavere, resto mortale o altro, sono raccolte in un'apposita urna, secondo quanto stabilito dalla normativa statale in materia.

7.1 Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, Tea provvede a darne comunicazione, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto, almeno 5 giorni lavorativi prima. Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, il termine può essere ridotto e ne viene data comunicazione immediata ai soggetti che risultino coinvolti dal fermo dell'impianto.

7.2 Tea assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste.

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune norme di salvaguardia certificate a corredo degli impianti:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione dei feretri;
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- camere di cremazione dei forni in depressione al fine di evitare dispersione di fumo negli ambienti di lavoro;
- presenza su ogni forno di un camino di emergenza per l'immissione diretta in atmosfera dei fumi da cremazione in caso di malfunzionamenti di componenti degli impianti.

Tea, inoltre, assicura un piano periodico di formazione per il proprio personale.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico. I locali con accesso vietato al pubblico sono opportunamente segnalati.

7.3 L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo (indicata sul modulo di prenotazione del servizio di cremazione) a partire dal giorno successivo a quello della cremazione. L'incaricato è atteso presso il forno crematorio il giorno concordato e dovrà compilare il modulo di ritiro delle ceneri. In caso di necessità, l'incaricato può delegare un'altra persona al ritiro, utilizzando il modulo "dichiarazione ritiro ceneri" sul sito internet www.teaspa.it. In questo caso, la dichiarazione unitamente ai documenti di identità del delegante e del delegato devono essere consegnati agli addetti per poter ritirare l'urna. A garanzia dell'avvenuta chiusura, la persona che ritira l'urna deve visionare la stessa e firmare il verbale di consegna dell'urna previsto dall'art. 81 del DPR 285/1990 dove si dichiara che l'urna è sigillata.

ORARIO INVERNALE (quando è in vigore l'ora solare)

da lunedì a sabato	ore	8.15 – 11.45	13.45 – 16.45
--------------------	-----	--------------	---------------

● **Orari di ritiro delle ceneri:**

ORARIO ESTIVO (quando è in vigore l'ora legale)

da lunedì a sabato	ore	8.15 – 11.45	15.45 – 18.45
--------------------	-----	--------------	---------------

In caso di impossibilità al ritiro puntuale delle urne, è necessario che chi ne ha titolo concordi con i referenti dell'ufficio di cremazione una diversa data.

8. Avvertenze per le imprese di onoranze funebri

- 8.1** Ai fini ambientali è richiesto che le imprese utilizzino negli allestimenti delle bare tessuti in fibre naturali, escludendo quindi qualsiasi componente plastico. All'interno del feretro deve essere sempre presente un apposito rivestimento biodegradabile che impedisca eventuali percolamenti di liquidi dal feretro stesso. È altresì obbligatoria l'applicazione all'esterno del feretro di idoneo adesivo che certifichi la presenza e la validità di tale dispositivo. In caso si verifichino perdite di liquidi organici, verrà addebitato all'impresa il costo per la sanificazione degli ambienti (già definito in apposita tariffa). Si richiede che le imprese sensibilizzino le famiglie affinché non vengano inseriti all'interno del feretro oggetti non compatibili con la cremazione. Tea fornisce, compresa nel costo della cremazione, l'urna standard. I familiari possono comunque scegliere, presso le imprese di onoranze, urne di proprio gradimento. Si raccomanda in questo caso di fornire urne di dimensioni capaci di contenere tutte le ceneri e con caratteristiche conformi alle normative vigenti. È opportuno che le imprese al momento dell'organizzazione del servizio funebre, informino i dolenti in merito alle successive modalità di gestione delle ceneri e dell'urna in accordo alle normative vigenti.

9. Condizioni del rapporto contrattuale

Tariffa

- 9.1** La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:
- ricevimento del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio e il trasporto fino al forno crematorio;
 - processo di combustione per la durata occorrente;
 - raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
 - polverizzazione delle ceneri;
 - collocamento delle ceneri in un'urna "standard" di materiale metallico, adeguatamente sigillata, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
 - adempimenti amministrativi necessari;
 - consegna delle ceneri presso l'impianto di cremazione.

I familiari possono decidere di non utilizzare per il contenimento delle ceneri l'urna cineraria fornita da Tea, sostituendola con un'altra, a propria cura e spese, purché idonea e sufficientemente capiente per l'utilizzo.

In caso contrario l'operatore del forno crematorio sostituirà l'urna con quella "standard" o altro contenitore apposito.

Le urne proprie per essere accettate devono presentare le seguenti caratteristiche:

- essere predisposte per la sigillatura;
- riportare la targhetta di materiale inossidabile e non alterabile, con inciso il nome e il cognome e la data di nascita e di morte del defunto;
- essere di materiale infrangibile ovvero disporre di un contenitore interno che garantisca l'integrità delle ceneri in caso di rottura. Tea provvederà, una volta confezionata l'urna ad apporre il proprio sigillo.

- 9.2** Le informazioni sono rese disponibili:
- presso l'impianto di cremazione;
 - presso gli uffici Cimiteriali di Tea;
 - sul sito internet www.teaspa.it.

Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni, i quali sono resi pubblici sul sito internet www.teaspa.it. Sono oggetto di tale informazione gli ultimi 3 risultati dei controlli periodici, fermo restando che quelli antecedenti sono sempre accessibili su richiesta.

Garanzia di informazione



Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

Reclami e segnalazioni

Rimborsi e abbebiti

9.3 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.

9.4 I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell’impianto avvalendosi dell’apposito modulo allegato alla presente “Carta del Servizio” o reperibile anche presso l’impianto di cremazione, gli uffici Cimiteriali di Tea.
Agli eventuali reclami verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

Tea in quanto gestore dell’impianto di cremazione presenta al Comune di Mantova:

- la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla “Carta del Servizio” 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.

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

Mancato rispetto dell’orario concordato per la cremazione (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori di Tea)

10% rimborso sulla tariffa del servizio

Mancato rispetto della giornata concordata per la cremazione (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori di Tea)

25% rimborso sulla tariffa del servizio

In caso di ritardi nella consegna del feretro o di richiesta di cancellazione della prenotazione del servizio che comportino problemi organizzativi nell’attività di cremazione, Tea applicherà al richiedente il servizio i seguenti addebiti:

Ritardo nella consegna del feretro (che abbia comportato una mancata cremazione con conseguenti problemi di gestione del programma giornaliero)

25% sovrapprezzo sulla tariffa del servizio

Cancellazione della prenotazione (che abbia comportato una mancata cremazione con conseguenti problemi di gestione del programma giornaliero)

75% della tariffa del servizio richiesto e non effettuato

10. Validità

La presente “Carta del Servizio” ha validità a partire da gennaio 2022.

Eventuali revisioni della “Carta del Servizio” sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.



Questionario di soddisfazione del servizio di cremazione

Nell'ambito delle attività cimiteriali, Tea cura anche il servizio di cremazione con l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso.

Per questo motivo Tea chiede a familiari e congiunti, che hanno partecipato al rito, la cortesia di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. 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) Sono stati rispettati i tempi concordati? NO Sì

2) Ha avuto contatti con il personale presente presso il forno crematoio?

Se sì come giudica (dando un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 è il massimo gradimento):

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"/>

3) Ci sono stati fattori durante il servizio che le hanno fatto particolarmente buona impressione?

NO Sì Se sì, quali?

.....



4) Ci sono stati fattori durante il servizio che l'hanno infastidita o creato disagio?NO SÌ Se sì, quali?

.....

.....

5) Ha usufruito della sala del commiato, sala video, altri servizi offerti?NO SÌ **6) Se sì come giudica tali servizi / strutture?**inadeguati parzialmente adeguati adeguati **7) Complessivamente come giudica i locali del forno crematorio?**inadeguati parzialmente adeguati adeguati 

Modulo di segnalazione / reclamo

Da inviare a: **TEA SpA Servizi Cimiteriali, Via Nenni, 6/c - 46100 - Mantova**
Telefono: 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 800.412.149 fax 0376.319.712

Orari

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