

**ALLEGATO 3**

# **CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI**

## **COMUNE DI MOSCIANO SANT'ANGELO**

### **1 . PREMESSA**

Elettroimpianti F.IIi Fiore S.r.l., di seguito denominata "Società", è impegnata a proseguire gli obbiettivi previsti dalla convenzione con il Comune di Mosciano Sant'Angelo per la gestione del Cimitero, al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione di tutti iservizi cimiteriali, ad essa affidati, offerti alla cittadinanza.

### **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La società. gestisce per conto del Comune di Mosciano Sant'Angelo, nel rispetto delle disposizioni di legge, i servizi cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali.

#### **A) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini e la Società nell'erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### **B) Continuità**

La Società si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause indipendenti dalla volontà della Società vi è l'impegno, comunque, ad informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

### **C) Partecipazione, chiarezza e trasparenza**

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche ed integrazioni in merito alla prestazione dei servizi cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimitero presentando osservazioni e suggerimenti.

La Società si impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a provvedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini - utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei servizi.

### **D) Cortesia**

La Società assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e della presente carta.

### **E Efficacia**

La Società persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteriale, sviluppando e adottando le soluzioni **tecnologiche**, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **F) Informazione e privacy**

La Società assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili ed accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi, Mette inoltre a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi di informazione.

La Società si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003 n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### **3. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI**

La Società definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi dei servizi relativi al rapporto conferito, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza del cimitero.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

### **4. I SERVIZI EROGATI**

**I servizi cimiteriali considerati nel presente documento, sono i seguenti:**

**a) Il servizio di "sepoltura"** si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.

**b) Il servizio di "esumazione e di estumulazione"** si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.

**c) Il servizio di "custodia e manutenzione cimitero"** si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità del cimitero.

**d) Il servizio "amministrativo"** che cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative nella convenzione con il Comune di Mosciano Sant'Angelo.

**TARIFFE OPERAZIONI ELEMENTARI DOPO GARA DAL 21/10/2014**

DESCRIZIONE OPERAZIONE	IMPONIBILE	IVA	TOTALE
TUMULAZIONE LOCULO FRONTALE	€ 114,75	€ 25,25	€ 140,00
TUMULAZIONE CELLETTA OSSARIO	€ 49,18	€ 10,82	€ 60,00
TUMULAZIONE LOCULO LATERALE	€ 180,33	€ 39,67	€ 220,00
ESTUMULAZIONE LOCULO FRONTALE	€ 126,23	€ 27,77	€ 154,00
ESTUMULAZIONE LOCULO LATERALE	€ 159,84	€ 35,16	€ 195,00
ESTUMULAZIONE CELLETTA OSSARIO	€ 39,34	€ 8,66	€ 48,00
INUMAZIONE	€ 234,43	€ 51,57	€ 286,00
ESUMAZIONE	€ 217,21	€ 47,79	€ 265,00
TRASLAZIONE TRASFERIMENTO	€ 27,87	€ 6,13	€ 34,00
RIDUZIONE	€ 49,18	€ 10,82	€ 60,00
VERIFICA INTERNA DI UN LOCULO	€ 104,92	€ 23,08	€ 128,00

