



CARTA DEI SERVIZI

Funebri e Cimiteriali

INDICE

<i>Gestore</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Premessa</i>	<i>pag. 3</i>
<i>I principi fondamentali</i>	<i>pag. 4</i>
Uguaglianza	‘
Imparzialità	‘
Continuità	‘
Partecipazione ed informazione	‘
Efficacia ed efficienza	‘
Cortesia	‘
<i>Caratteristiche del servizio e delle prestazioni</i>	<i>pag. 5</i>
Operazioni cimiteriali	pag. 5
Illuminazione elettrica votiva	pag. 10
Camera di deposizione provvisoria	pag. 11
Rifiuti cimiteriali	pag. 11
Orario giornaliero di apertura al pubblico	pag. 12
Pulizia	pag. 12
Manutenzione del verde	pag. 12
Valutazione sull’efficacia dei servizi	pag. 13
Servizi amministrativi e di informazione	pag. 13
Rimborsi per prestazioni inadeguate o mancate	pag. 14
Prestazioni in occasione di scioperi	pag. 14
Validità della Carta	pag. 15
La tutela	pag. 15

GESTORE

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. – via Marconi, 114 60015 Falconara M.ma

Ufficio Cimiteriale-lampade votive: via Marconi, 114 60015 Falconara M.ma

I Servizi Funebri e Cimiteriali cui si riferisce il presente documento sono relativi alla città di Falconara M.ma e sono stati affidati mediante conferimento del ramo di azienda da parte di Marche Multiservizi S.p.A. a questa Marche Multiservizi Falconara S.r.l. (di seguito anche Gestore). Il Comune di Falconara M.ma resta titolare del Servizio Cimiteriale e ad esso spettano tutte le attività di regolamentazione, autorizzazione ed ogni altra competenza che la legge assegna in via esclusiva al Comune.

PREMESSA

La Carta dei Servizi Funebri e Cimiteriali è lo strumento che permette ai cittadini ed alle Associazioni di tutela dei consumatori, **il controllo sulla modalità e sui tempi di erogazione del servizio** da parte dal Gestore.

La Carta dei Servizi fissa inoltre **un rimborso in caso di mancato rispetto dei tempi stabiliti per l'erogazione di alcuni servizi**. La stessa è stata sviluppata in base ai seguenti principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto legislativo n. 286/1999 (Art. 11-Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi).

Per il Gestore, la Carta dei Servizi ha lo scopo di **avvicinare il cittadino all'azienda stessa**, alla qualità del servizio prestato, specie in circostanze di particolare emotività in cui si inserisce il servizio funebre.

In sintesi, la Carta dei Servizi si fonda su **quattro principi fondamentali**:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori o di prestazione di servizi;
- accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
- correttezza nella misura delle prestazioni e nella loro fatturazione.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1) Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta a prescindere da qualsiasi fattore tipo sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie e fasce di utenza.

2) Imparzialità

Il comportamento del Gestore nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

3) Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dalla Concessione. Nel caso di funzionamento irregolare il Gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

4) Partecipazione ed informazione

Il Gestore garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il Gestore garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di Informazione agli utenti, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

5) Efficacia ed efficienza

Il Gestore garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati e tramite l'elaborazione di **piani per il miglioramento della qualità del servizio**, nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria vigente e del Regolamento Comunale.

6) Cortesia

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. opera affinché il proprio personale e quello di ditte terze dalla stessa all'uopo destinato, tratti con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. si impegna a gestire il servizio secondo principi di efficienza e qualità. Il Servizio offerto riguarda:

1. *operazioni cimiteriali*
2. *illuminazione elettrica votiva*
3. *camera di deposizione provvisoria*
4. *rifiuti cimiteriali*
5. *orario giornaliero di apertura al pubblico*
6. *pulizia*
7. *manutenzione del verde*
8. *valutazione sull'efficacia dei servizi*
9. *servizi amministrativi e di informazione*
10. *rimborsi per prestazioni inadeguate o mancate*
11. *prestazioni in occasione di scioperi*
12. *validità della Carta*
13. *la tutela*

1) Operazioni cimiteriali

Per operazioni cimiteriali si intendono tutte quelle richieste e necessarie a garantire il servizio cimiteriale ed i relativi servizi collaterali, da quando il feretro entra in cimitero, e per tutti i feretri che eventualmente ne escono, fino al limite del cimitero.

Tutte le operazioni debbono essere svolte con perizia, diligenza e con riferimento al Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, al Regolamento di Polizia Mortuaria nazionale (D.P.R. 10.09.1990, n. 285), alla Legge Regionale n. 3 del 01/02/2005 e successive modifiche ed integrazioni.

Le modalità di esecuzione delle principali operazioni cimiteriali sono le seguenti:

A) Inumazione

Per inumazione si intende il seppellimento del cadavere in una fossa scavata nella terra. Il Gestore predisporrà il personale ad eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito.

La salma, arrivata nel cimitero, viene accompagnata dal personale sul posto di sepoltura. Dopo aver controllato la regolarità delle documentazioni accompagnatorie previste dalla normativa vigente e compilata l'attestazione di ricevimento salma, il feretro verrà deposto nel posto assegnato. Qualora la cassa avesse l'involucro interno in zinco, si dovrà procedere all'asporto del coperchio della cassa, al taglio dello zinco interno, all'esecuzione di n° 4 fori con apposito trapano ai 4 lati del feretro e rimettere il coperchio. Dovrà essere scavata precedentemente la fossa nella terra che avrà le seguenti dimensioni:

- profondità m \geq 2,00;
- lunghezza m \geq 2,20;
- larghezza m 0,80/0,90.

Deposto il feretro nella fossa, si dovrà procedere alla chiusura utilizzando il materiale di risulta ricavato dall'apertura della fossa. Il terreno esuberante dovrà essere allontanato e scaricato in luogo idoneo all'interno del cimitero.

A.1) Tempi di esecuzione della richiesta relativa ad operazioni di inumazione.

L'inumazione di feretri deve avvenire entro **3 giorni lavorativi dall'istanza** degli interessati, corredata dall'autorizzazione alla sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'autorità giudiziaria quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.

B) Esumazione per raccolta resti mortali in fossa

Per esumazione si intende la riduzione a resti di salme sepolte in terra. Il Gestore predisporrà il personale ad eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito.

Individuazione della fossa in cui è sepolta la salma da esumare; asporto ed allontanamento dell'eventuale monumento o manufatti esistenti nell'ambito del cimitero o presso la discarica pubblica; formazione della fossa con mezzo meccanico o a mano fino a raggiungere una profondità di cm. 20 prima della cassa; pulizia a mano del terreno ancora esistente sul coperchio della cassa – ricerca della targhetta in piombo contenente le generalità del defunto e confronto con quelle dell'ordine di esumazione; raccolta di tutti i resti, pulizia dell'eventuale terriccio o tessuti attaccati, deposito in apposita cassetta in lamiera zincata; trasferimento della cassetta nel luogo di conservazione o consegna della stessa al Responsabile per i trasferimenti fuori Comune; chiusura della fossa di provenienza con raccolta delle tavole o indumenti non ancora degradati, trasporto e accatastamento degli stessi all'interno del cimitero; collocamento dei resti, chiusura; pulizia ed allontanamento del materiale di risulta, bonifica e spianamento del terreno in cui è stata fatta l'esumazione e del luogo di destinazione.

B.1) Tempi di esecuzione della richiesta relativa ad esumazioni ordinarie ai feretri

Sono effettuate nei termini stabiliti dalla **comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza** di esecuzione delle operazioni massive di esumazione, salvo avversi eventi atmosferici.

C) Tumulazione

Per tumulazione si intende il seppellimento di un cadavere in un manufatto.

Il Gestore, secondo la tipologia di manufatto cimiteriale, predisporrà il personale ad eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito.

Trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero al posto di tumulazione, compreso l'eventuale sosta nella cappella in caso di funzione religiosa all'interno del cimitero, controllo regolarità delle documentazioni accompagnatorie previste dalla normativa vigente e compilazione dell'attestazione di ricevimento salma, immissione del feretro nel loculo, con utilizzo di montuferetri ove necessario, chiusura del loculo con muro di mattoni o lastre prefabbricate, a norma di legge; realizzazione e successiva rimozione di eventuali impalcature; pulizia della zona circostante.

C.1) Tempi di esecuzione della richiesta relativa all'esecuzione di tumulazioni di feretri

La tumulazione di feretri deve avvenire entro **3 giorni lavorativi dall'istanza** degli interessati, corredata dall'autorizzazione alla sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'autorità giudiziaria quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.

Nel caso di tumulazione in tomba di famiglia, qualora questi necessiti di messa a norma, la tumulazione avverrà solo successivamente al completamento dei relativi lavori. Nel frattempo si procederà alla tumulazione, dietro pagamento di corrispettivo, in loculo provvisorio.

C.2) Tempi di esecuzione della richiesta relativa all'esecuzione di tumulazioni di cassette resti ossei.

Salvo diversa richiesta degli aventi titolo la tumulazione di resti ossei dovrà avvenire entro **6 giorni lavorativi dall'istanza** degli interessati.

D) Estumulazione per raccolta di resti ossei in colombari o pozzo

Per tale operazione, si intende il condizionamento, ovvero la raccolta delle ossa di salme rinvenute completamente scheletrizzate e sepolte in tombe o colombari. Il Gestore predisporrà il personale ad eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito:

individuazione della tomba in cui è sepolta la salma da estumulare; confronto delle generalità; smontaggio della lapide o altro manufatto esistente; apertura della tomba; apertura della cassa previa verifica delle generalità della salma attraverso la targhetta posta sul cofano; verifica dello stato dei resti mortali rinvenuti, secondo quanto indicato dal medico Asur, presente alle operazioni. Casistiche successive di seguito indicate:

Successiva tumulazione resti ossei

Raccolta resti ossei; trasporto della cassetta nel luogo di conservazione o tumulazione, ovvero consegna al Responsabile dei resti che vanno fuori Comune; raccolta legno e zinco del vecchio cofano, dei vestiti ecc., trasporto degli stessi alle pubbliche discariche; chiusura della tomba di provenienza.

Successiva inumazione di salme indecomposte

Trasporto della salma dal posto di estumulazione al posto di inumazione; escavazione della fossa; deposizione del feretro; riempimento della fossa; pulizia dell'area circostante il posto di inumazione; chiusura della tomba di provenienza.

Successivo avvio a cremazione resti mortali indecomposti

In seguito ad estumulazione ordinaria di feretro da loculo di pubblico colombario ed al successivo accertamento di impossibilità di raccolta resti mortali, secondo quanto previsto dall'Ordinanza Sindacale n. 88/2011, previo assenso dei familiari con il più alto grado di parentela con il defunto, è possibile, in alternativa all'inumazione, procedere alla cremazione dei resti mortali rinvenuti, tramite le seguenti successive operazioni: estrazione del contenuto dal vecchio feretro ed inserimento in nuovo cofano in cartone, con idonea barriera in materiale biodegradabile, avvio a cremazione, raccolta legno e zinco del vecchio cofano, dei vestiti ecc., trasporto degli stessi alle pubbliche discariche; chiusura della tomba di provenienza.

D.1) Tempi di esecuzione della richiesta relativa all'esecuzione di estumulazioni ordinarie di feretri

Sono effettuate con **preavviso telefonico** ai familiari più prossimi, da parte del Gestore, almeno **7 giorni solari** prima della data di effettiva esecuzione, indicando anche l'ora prevista per la stessa; qualora telefonicamente irreperibili, l'informazione ai familiari avverrà sempre almeno **7 giorni solari** prima della data di effettiva esecuzione, indicando anche l'ora prevista per la stessa, tramite **telefonata diretta ovvero, qualora non possibile, raccomandata a/r o telegramma.**

E) Traslazione di feretri

Per traslazione si intende lo spostamento di una salma da un posto all'altro. Tale spostamento può avvenire all'interno del cimitero o per trasferimento della salma in altro Comune. Le operazioni da eseguire sono le seguenti:
individuazione della tomba o colombario in cui è sepolta la salma da estumulare; apertura della tomba, colombario o cripta; asporto

della salma e trasporto nel luogo di nuova sepoltura (all'interno del cimitero) o caricamento su carro funebre per quelle salme che vanno in altro Comune; preparazione della nuova sede di sepoltura (posto terra, tomba, colombario); chiusura della tomba, colombario o posto terra di destinazione; allontanamento del materiale di risulta, carico e trasporto alle pubbliche discariche.

Traslazione resti

Tale servizio si verifica quando occorre spostare dei resti già in cassetta da un posto all'altro, all'interno di due cimiteri urbani o nell'eventualità di una destinazione in altro Comune. Il servizio è esplicito nel seguente modo: apertura dell'ossario o della tomba o del colombario dove i resti sono conservati; asporto della cassetta, eventualmente traslazione in altra cassetta zincata regolamentare; trasporto nel nuovo luogo di conservazione o consegna al Responsabile per i resti che vengono trasferiti in altro Comune; apertura della tomba colombario od ossario di nuova destinazione; chiusura del posto di provenienza; chiusura del nuovo posto di destinazione; pulizia delle zone in cui si sono svolte le operazioni.

E.1) Tempi di esecuzione della richiesta relativa all'esecuzione di traslazione di feretri o resti

Sono effettuate **entro 90 giorni solari**, previa istanza da parte dei familiari o degli aventi titolo.

F) Esumazioni ed estumulazioni straordinarie o comandate da Autorità Giudiziarie

Il Gestore si impegna a garantire tutti i lavori conseguenti ad eventuali esumazioni o traslazioni straordinarie, anche prima del tempo necessario alla mineralizzazione dei cadaveri secondo gli ordini impartiti dall'Autorità Giudiziaria, nonché a seguito di richieste da parte di familiari ovvero degli aventi diritto; in quest'ultimo caso, per le modalità operative, si rimanda a quanto indicato alla precedente lettera "D".

F.1) Tempi di esecuzione della richiesta relativa all'esecuzione di operazioni di esumazione ed estumulazione straordinaria di feretri

- a) L'esecuzione di esumazione od estumulazione straordinaria su richiesta dell'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto **disposto** da quest'ultima.
- b) L'esecuzione di esumazione od estumulazione straordinaria richiesta dai familiari o aventi titolo, è effettuata **entro 90 giorni solari** dalla data di presentazione dell'istanza da parte degli interessati. Il periodo suindicato non tiene conto della sospensione di siffatte operazioni nei periodi caldi, da maggio a settembre stabilito dagli artt. 84 ed 88 del DPR 285/90.

2) *Illuminazione elettrica votiva*

Oggetto del servizio è la costruzione e la gestione dell'impianto di illuminazione votiva.

Tale impianto sarà realizzato per lotti successivi legando tali lotti alla costruzione sia dei loculi che all'urbanizzazione delle aree per edicole funerarie private.

Modalità e condizioni per l'erogazione del servizio

- 1) La fornitura si intende impegnativa per la durata di un anno con scadenza contrattuale al 31.12 e la medesima si intenderà prorogata di anno in anno alle stesse condizioni qualora una delle parti non abbia dato disdetta all'altra almeno tre mesi prima della scadenza originaria o delle proroghe successive.
- 2) Il canone di abbonamento per luce votiva comprende il consumo di energia elettrica, il portalampada, il ricambio gratuito delle lampadine bruciate, la sorveglianza e manutenzione della rete. Il canone annuo di abbonamento potrà essere oggetto di revisione annuale, sulla scorta dei parametri ISTAT. E' escluso dal contributo la fornitura di apparecchi decorativi e contenitori delle lampade sia in bronzo che in ogni altro materiale.
- 3) Gli utenti hanno l'obbligo di comunicare al Gestore eventuali cambiamenti di indirizzo o di generalità delle persone tenute al pagamento del canone di abbonamento annuale. A garanzia dei propri crediti il Gestore incassa un deposito cauzionale infruttifero, il cui importo viene fissato annualmente dal Gestore. Detto deposito cauzionale verrà restituito all'utente, detratti eventuali crediti del Gestore per morosità e relative spese, al termine della durata contrattuale.
- 4) Per qualunque trasferimento in altra tomba o disattivazione temporanea e successiva riattivazione richieste da un abbonato su un impianto esistente, le spese relative saranno a suo carico.
- 5) Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di corrente, dipendenti dall'Ente fornitore, per danni causati da forza maggiore o da terzi, guasti, riparazioni alla rete per violenti fenomeni atmosferici, incendi, atti vandalici e simili, ecc. In tutti gli altri casi, l'abbonato avrà diritto al risarcimento danni, previo reclamo scritto al Gestore, tramite l'utilizzo di uno dei seguenti canali:
 - a mezzo posta semplice o raccomandata indirizzata a Marche Multiservizi Falconara s.r.l. – via Marconi, 114 60015 Falconara M.ma;
 - inviando un fax al n.ro 071/5902450;
 - inviando una mail all'indirizzo: info.mmsfalconara@gruppomarchemultiservizi.it.

Il Gestore si impegna a rispondere alle succitate richieste entro 30 giorni solari dal ricevimento.

L'abbonato non ha comunque diritto di sospendere i pagamenti.

Tempi di esecuzione della richiesta relativa ad allacciamenti ex novo e ordinaria manutenzione dell'illuminazione elettrica votiva:

- 1) Allacciamento ex novo alla rete già esistente entro **15 giorni lavorativi dalla domanda** da parte degli interessati.
- 2) Cambio di lampada fulminata: entro **7 giorni lavorativi dalla segnalazione** del guasto, da effettuarsi telefonicamente o recandosi presso l'ufficio cimiteriale aziendale, sito in via Marconi 114 a Falconara M.ma.

3) Camera di deposizione provvisoria

In caso di necessità, il Gestore mette a disposizione degli interessati, una sala (ex Camera Mortuaria), nel solo cimitero di Falconara M.ma, per la deposizione provvisoria di feretri in sosta al cimitero per tumulazione differita ovvero in attesa di successivo trasferimento all'impianto di cremazione.

Tale sala, avente capienza massima di n. 3 feretri, viene resa disponibile, se libera, entro **1 giorno dalla richiesta** da parte degli interessati. Tale termine è prorogato di 1 giorno nel caso di domanda effettuata in un giorno prefestivo.

Nella Camera di deposizione provvisoria dei feretri non sono ammesse visite da parte dei congiunti.

4) Rifiuti cimiteriali

I rifiuti conferiti dall'utenza senza differenziazione negli appositi contenitori dislocati all'interno della struttura cimiteriale, saranno ritirati a cura del Gestore e smaltiti come rifiuti urbani.

I rifiuti risultanti invece dall'attività cimiteriale saranno gestiti ai sensi degli articoli n. 184 comma 2 lettera f del D.Lgs 152/06 e n. 2 comma 1 lettera e del DPR 254/2003. Le sostanze e i materiali che si rinvencono in occasione di siffatte operazioni, sono rifiuti urbani ed in particolare:

- resti lignei di feretro, zinco, oggetti ed elementi metallici del feretro ed avanzi di indumento, devono essere raccolti e trasportati in appositi imballaggi a perdere flessibili, di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti urbani prodotti all'interno dell'area cimiteriale e recanti la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni" (art. 12 DPR 254/2003);

- materiali lapidei, inerti provenienti da lavori di edilizia cimiteriale, altri oggetti metallici o non metallici asportati prima delle operazioni di tumulazione o inumazione devono essere avviati a recupero o smaltiti in impianti per rifiuti inerti; essere avviati a recupero o smaltiti in impianti per rifiuti inerti-

4.1. Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero:

- a) raccolta rifiuti prodotti dall'utenza: frequenza **bisettimanale**, in genere il **mercoledì** ed il **sabato**. Tale servizio viene potenziato nel periodo a ridosso della commemorazione dei defunti, per mantenere il decoro e l'igiene dei luoghi e garantire una raccolta adeguata alla maggior produzione dei rifiuti nel periodo stesso;
- b) raccolta rifiuti cimiteriali da esumazione ed estumulazione: **immediata**, nella medesima giornata in cui le operazioni vengono svolte.

5) Orario giornaliero di apertura al pubblico dei cancelli

dall' 1 marzo al 31 marzo :	dalle ore 7.30 alle ore 18.00
dall' 1 aprile al 30 settembre :	dalle ore 7.00 alle ore 19.00
dall' 1 ottobre al 2 novembre :	dalle ore 7.00 alle ore 18.00
dal 3 novembre al 28/29 febbraio :	dalle ore 7.30 alle ore 17.00

6) Pulizia

Il servizio verrà eseguito in modo tale da assicurare una continuità di pulizia, in maniera compatibile con l'organizzazione funzionale della struttura. Particolare attenzione sarà dedicata ad ingressi, varchi, servizi al pubblico, servizi igienici, ascensori, zone cimiteriali di sepoltura e/o tumulazione e inumazione.

Per la pulizia dei viali e piazzali in ghiaietto, pavimentazione o asfalto, il servizio verrà effettuato anche con l'ausilio di idonei mezzi (spazzolatrici, soffioni, ramazze ecc) avendo cura di raccogliere e asportare carte, mozziconi ecc. evitando eventuali danni a cose e persone. Nei viali e nei piazzali in ghiaietto tali interventi ricomprenderanno, al bisogno, anche la stesura di ghiaietto stabilizzato; sfalcio erba ove necessario.

7) Manutenzione del verde

Il servizio di manutenzione ordinaria garantirà il perfetto stato di conservazione delle aree verdi (prati, piante, arbusti, siepi), il Gestore avrà cura di predisporre il personale adeguato ed eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito:

a) Prati

I tappeti erbosi, ove presenti, saranno mantenuti in buono stato di decoro, conservazione e manutenzione. Gli sfalci saranno distribuiti nel periodo di maggiore sviluppo delle essenze (aprile – ottobre). I materiali risultanti dallo sfalcio verranno raccolti e trasportati alle pubbliche discariche.

b) Manutenzione alberature

Il servizio consiste nel controllo e manutenzione delle alberature, da realizzarsi mediante interventi di ispezione, potatura, rimonda del secco e trattamenti fitosanitari, nonché in ogni opera, nolo e fornitura che si renda necessaria o che possa scongiurare un pericolo per la pubblica incolumità.

Tutte le operazioni essere effettuate nel rispetto delle caratteristiche delle singole specie.

Eventuali abbattimenti di alberature ricadenti nelle specie protette, potranno essere eseguiti in caso di pericolo per la pubblica incolumità o danneggiamento alle cose pubbliche o altra struttura e comunque successivamente all'emissione di apposita ordinanza di esecuzione del Sindaco di Falconara M.ma.

8) Valutazione sull'efficacia dei servizi

Il Gestore si impegna a svolgere periodicamente, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti mettendole a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale e sul sito internet <http://www.mmsfalconara.it/>.

9) Servizi amministrativi e di informazione

L'ufficio servizi cimiteriali e lampade votive, sito in via Marconi 114 a Falconara M.ma, adotta il seguente orario di apertura al pubblico :

dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

L'ufficio è dotato di personale preparato, addetto a fornire le informazioni e l'accesso ai documenti attinenti alla gestione a chiunque ne faccia richiesta, nei limiti e nei vincoli comunque stabiliti dalle vigenti normative in materia di protezione dei dati personali. Il personale è responsabile della celerità con cui debbono essere accolte le richieste dei cittadini. L'ufficio espleta tutti gli adempimenti necessari per assicurare le normali operazioni cimiteriali nei tempi più brevi possibili e comunque entro quelli definiti nella presente Carta, fornisce telefonicamente (al n.ro 071/5902777) le informazioni relative alle modalità e tempi di erogazione dei servizi, nonché un valido aiuto al cittadino nella corretta lettura della tariffe, applicate dal Gestore secondo la convenzione stipulata con il Comune.

Per urgenze (decessi) e/o emergenze attinenti il servizio, al di fuori dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio sopra indicato, rimane sempre attivo, sia nei giorni feriali, festivi e superfestivi dell'anno, il telefono cellulare del Responsabile di servizio. Tale numero è riportato sia sul cancello di ingresso della sede aziendale di via Marconi 114 a Falconara M.ma che sulle bacheche agli ingressi dei cimiteri di Falconara M.ma e Castelferretti.

10) Rimborsi per prestazioni inadeguate o mancate

Nel rispetto di quanto disposto dalla presente Carta, 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 sottoriportata.

La richiesta di rimborso è avanzata in forma scritta, con le modalità già indicate al precedente punto 2 c. 5 negli appositi uffici aziendali, entro 15 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Il Gestore ne rilascerà ricevuta, nella quale risulta la data di arrivo. L'ufficio ne dovrà dare risposta, debitamente motivata, in caso di rifiuto, entro 30 giorni solari, trascorsi i quali la domanda si intende accettata.

TABELLA RIMBORSI	
<i>Inadempimento</i>	<i>Entità della detrazione tariffaria</i>
Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati	10 %
Prestazioni mancate	100 %

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscano o condizionino l'attività dell'Azienda stessa.

11) Prestazioni in occasione di scioperi

In occasione di scioperi, i tempi descritti potrebbero non essere garantiti.

Verranno sempre e comunque garantiti i servizi minimi ovvero:

- a) apertura e chiusura dei cimiteri, agli orari stabiliti;
- b) accoglimento salme in arrivo al cimitero e successiva deposizione nella sala apposita; la tumulazione avverrà il primo giorno lavorativo successivo a quello dell'astensione.

12) Validità della Carta

La presente Carta, è soggetta a revisione periodica e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali. La stessa è resa disponibile presso la sede aziendale e sul sito internet del Gestore.

13) La Tutela

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente Carta deve essere segnalata agli uffici aziendali entro **15 giorni dalla scadenza** fissata nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto della violazione, affinché l'Ufficio possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i successivi **30 giorni** dalla presentazione del reclamo, l'Ufficio riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali Marche Multiservizi Falconara S.r.l. provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.