



CMV servizi

**CARTA DEI
SERVIZI
CIMITERIALI
COMUNE DI
CENTO**

Maggio 2020



LEGENDA

- **1 : Obiettivi**
- **2 : Cimiteri comunali di Cento**
- **3 : Organizzazione e procedure**
- **4 : Tipologie di sepolture**
- **5 : Concessioni cimiteriali**
- **6: Illuminazione votiva**
- **7 : Gestione e manutenzione dei cimiteri**
- **8 : Procedura e gestione funerali per onoranze funebri**
- **9 : Norme installazione/manutenzione lapidi e copritomba**
- **10 : Standard qualitativi**
- **11 : Diritti e doveri**
- **12 : Riferimenti normativi**



1. OBIETTIVI

L'obiettivo principale della presente guida, è quello di fornire ai cittadini alcune informazioni necessarie ad affrontare la triste circostanza della morte di un proprio caro. E' nostra premura cercare di dare un valido supporto in un momento così particolarmente delicato, per sapere come e dove fare la denuncia di morte, e a chi rivolgersi per chiedere un affiancamento per la redazione delle pratiche relative la sepoltura, il trasporto della salma ed altro. Troverete inoltre tutti i numeri telefonici per un contatto diretto con noi.

Nella Carta sono inoltre indicati i criteri e parametri di qualità valutabili ed esigibili (certezza sui temi, tempi e modi di erogazione dei servizi) che CMV Servizi Srl ed il Comune di Cento si impegnano a rispettare per rispondere adeguatamente alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza, fino a giungere al loro soddisfacimento.

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità, ai sensi della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/01/94, in Gazz. Uff., 22/02/94 n. 43).

Ecco cosa significano per noi questi principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti.

Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne

usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 2016/679.



2. CIMITERI COMUNALI DI CENTO

Nel territorio comunale di Cento, sono presenti nove strutture cimiteriali e più precisamente:

- Cimitero di Cento (capoluogo), sito in Via Armellini n.ro 7
- Cimitero di Penzale, sito in Via di Penzale n.ro 29
- Cimitero di Corporeno, sito in Via Statale snc
- Cimitero di Renazzo, sito in Via Taddia n.ro 1
- Cimitero di XII Morelli, sito in Via Maestra Grande n.ro 8
- Cimitero di Alberone, sito in Via Rossini n.ro 19
- Cimitero di Buonacompra, sito in Via Bondenese n.ro 136
- Cimitero di Reno Centese, sito in Via Chiesa n.ro 87
- Cimitero di Casumaro, sito in Via Ex Dogana n.ro 37

Negli stabili cimiteriali del Comune, sono presenti un totale di n.ro 15.782 loculi, n.ro 1.178 loculini ossari e n.ro 440 Tombe di Famiglia. Al fine di dare un ordine di grandezza, i cimiteri comunali si sviluppano in circa 50.000 mq.

I Cimiteri rappresentano senz'altro, per chi ha dei parenti o dei conoscenti che lì riposano, il luogo del ricordo e del cordoglio, ma è anche uno dei luoghi cittadini in cui è possibile cogliere lo scorrere del tempo, degli eventi e quindi le diverse fasi della storia della Città.

ORARIO DI APERTURA DEI CIMITERI COMUNALI DI CENTO

PERIODO DI ORA LEGALE <i>(orario estivo)</i>	PERIODO DI ORA SOLARE <i>(orario invernale)</i>
dalle ore 07:00 alle ore 19:30	dalle ore 07:30 alle ore 17:00
<i>Feriali e Festivi</i>	



3. ORGANIZZAZIONE E PROCEDURE

CMV Servizi Srl, per conto del Comune di Cento, svolge l'attività di gestione dei cimiteri comunali.

Vengono curati tutti gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alla concessione di manufatti cimiteriali (loculi, ossari, aree, ecc), operazioni funebri cimiteriali (inumazioni, tumulazioni, ecc), contrattualistica e fatturazione luce votiva, manutenzione ordinaria dei cimiteri, manutenzione del verde cimiteriale, custodia e vigilanza.

Gli Uffici Cimiteriali sono aperti al pubblico dal Lunedì al Sabato dalle ore 08:30 alle ore 12:00 presso la sede di CMV Servizi Srl in Via Malamini, 1 – Cento (Fe). _ Tel. 051-6833999 – Fax 051-6833909 _ email: info.cimiteri@cmvservizi.it .

PROCEDURA IN CASO DI DECESSO

In caso di decesso di un congiunto, un familiare o una persona incaricata, deve presentarsi presso l'Ufficio di Stato Civile al fine di eseguire la denuncia di morte; tale atto deve essere effettuato entro 24 ore dal decesso. Le agenzie di onoranze funebri, su richiesta del cittadino, possono occuparsi di tutte le pratiche, dalla denuncia di morte al funerale, interfacciandosi con l'Ufficio Cimiteriale di CMV Servizi S.r.l. per la destinazione finale della salma (sepoltura in campo, tumulazione in manufatto cimiteriale o cremazione) e gli orari del ricevimento al cimitero.

Prima di poter effettuare il funerale devono trascorrere almeno 24 ore dal decesso, previo il rilascio dei necessari permessi di seppellimento e di trasporto, consegnati dall'Ufficio di Stato Civile del Comune.

CMV Servizi S.r.l. svolge attività di sportello per l'espletamento dei procedimenti previsti in materia di Polizia Mortuaria per conto del Comune di Cento, al fine del rilascio di autorizzazioni/concessioni in applicazione del Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 10

settembre 1990,n. 285) e dei Regolamenti comunali in materia funeraria, come meglio descritto nei successivi paragrafi.

Dove rivolgersi:

Ufficio di Stato Civile

Via XXV Aprile, 11 – presso centro “Pandurera”

Tel. 051 6843311/12 _ FAX: 051 6843329

statocivile@comune.cento.fe.it

Mar-Gio-Ven 10.00-13.00

Lun-Mer-Sab – chiuso

CMV Servizi Srl - Servizi Cimiteriali

Via Malamini, 1 – Tel. 051 6833999 _

FAX: 051 6833909

info.cimiteri@cmvservizi.it

dal lunedì al sabato 8.30-12.00

AVENTI TITOLO ALLA SEPOLTURA NEI CIMITERI

Nei cimiteri del Comune di Cento possono essere accolti, quando non venga richiesta altra destinazione:

- a) Persone decedute nel territorio del Comune, qualunque ne fosse in vita la residenza;
- b) Persone decedute fuori del Comune, ma aventi in esso, in vita, la residenza;
- c) Persone non domiciliate in vita nel Comune e morte fuori di esso ma aventi diritto al seppellimento in una sepoltura esistente nel Cimitero del Comune stesso;
- d) I nati morti ed i prodotti del concepimento.

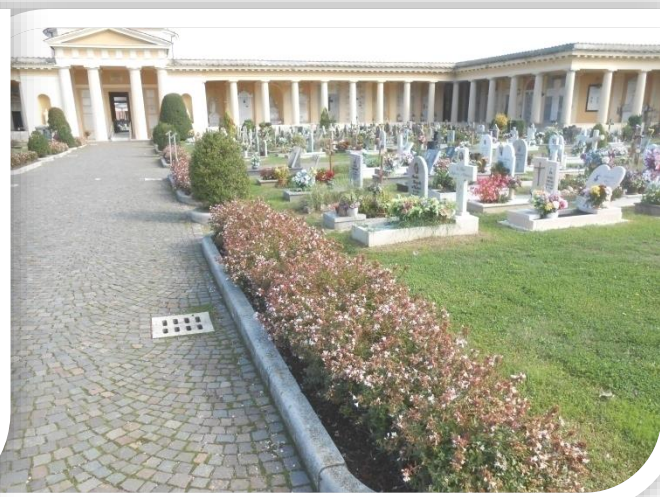
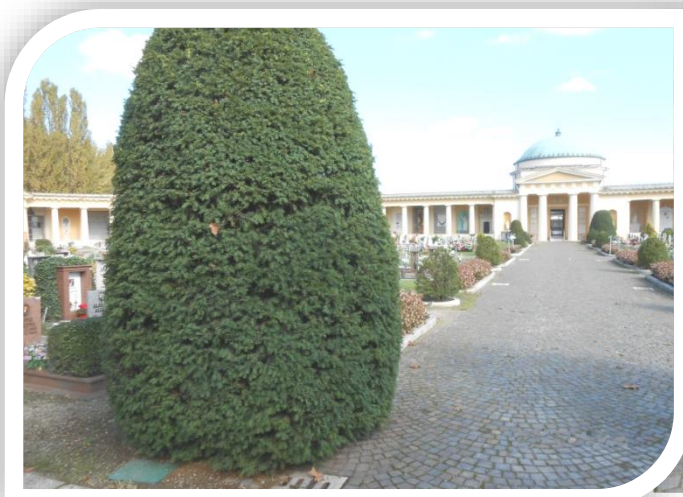


4. TIPOLOGIE DI SEPOLTURE

Previa richiesta dei familiari e in base alle disponibilità esistenti, i defunti possono essere:

- inumati in campo comune,
- tumulati in loculi o tombe di famiglia,
- cremati e collocati in ossario/dispersione.

<u>INUMAZIONE IN CAMPO COMUNE</u>	
<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di seppellire in campo comune il proprio defunto.
<i>Caratteristiche specifiche</i>	L'inumazione è la sepoltura tradizionale e consiste nel collocare il feretro in un campo cimiteriale, per la durata di almeno 10 anni. Come stabilito dal D.P.R. 285/1990, trascorso tale periodo, le salme possono essere esumate al fine di permettere la corretta rotazione dei campi. Non si possono prenotare in anticipo le fosse di inumazione, le quali vengono assegnate e regolamentate rigorosamente sull'ordine cronologico dei decessi. Nel caso di presenza di urna cineraria da collocare nella fossa di un defunto già presente in campo, la stessa verrà collocata in fossa mediante apposito scavo oppure correttamente fissata sopra la lapide esistente. In entrambi i casi dovrà essere garantita la sicurezza dell'urna cineraria che dovrà essere collocata all'interno di apposita nicchia debitamente sigillata.
<i>A chi si rivolge</i>	All'interessato, parente, familiare e avente titolo che intende dare sepoltura a un proprio defunto.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere la concessione alla sepoltura in campo, l'utente deve presentare istanza all'Ufficio cimiteriale dell'Ente gestore CMV Servizi Srl, allegando copia documento di Identità.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Le tariffe per i servizi funebri cimiteriali sono pubblicate sul sito internet di CMV Servizi Srl e disponibili presso gli uffici cimiteriali. Gratuita la collocazione delle ceneri in campo.



TUMULAZIONE

Cosa offre	Offre la possibilità di seppellire in loculo, ossario e tombe di famiglia il proprio defunto.
Caratteristiche specifiche	Se si è già assegnatari di un loculo o di una tomba di famiglia si dovrà comunicare all'ufficio cimiteriale ove dovrà essere collocata la salma (anche telefonicamente o tramite l'impresa funebre delegata). Qualora il loculo oggetto dell'operazione di tumulazione della nuova salma sia già occupato, e quindi comporti la necessità di liberare lo stesso, l'ufficio cimiteriale verificherà tramite gli atti in suo possesso (atti di concessione) i vari diritti annessi alla concessione, nonché l'individuazione degli eredi concessionari del loculo, quindi al disbrigo di tutta la documentazione necessaria per le operazioni di estumulazione della salma; normalmente il parente più alto in grado, munito di documento di riconoscimento in corso di validità e codice fiscale, agisce a nome e per conto degli altri eredi aventi diritto, che l'hanno preventivamente autorizzato.
A chi si rivolge	All'interessato, parente, familiare e avente titolo che intende dare sepoltura a un proprio defunto. Alle associazioni enti e collettività che intendono avere aree cimiteriali per sepolture di collettività.
Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi	Per ottenere la concessione di un manufatto cimiteriale, l'utente deve presentare istanza all'Ufficio cimiteriale dell'Ente gestore CMV Servizi Srl, allegando copia documento di Identità.
Quanto costa il servizio	Le tariffe per i servizi funebri cimiteriali sono pubblicate sul sito internet di CMV Servizi Srl e disponibili presso gli uffici cimiteriali.

ESUMAZIONE ED ESTUMULAZIONE ORDINARIA

Cosa offre	Offre la possibilità di procedere all'operazione cimiteriale di esumazione per i defunti inumati in campo o di estumulazione, per i defunti tumulati in manufatti cimiteriali. Per <i>esumazione ordinaria</i> si intende l'operazione finalizzata alla raccolta dei resti ossei da effettuarsi al termine del periodo ordinario (decennale, come stabilito dal D.P.R. 285/1990) di sepoltura in campo comune. Il processo produttivo di tale operazione cimiteriale consiste nella preparazione della fossa oggetto di esumazione, apertura della sepoltura fino al raggiungimento del feretro, sistemazione del bordo fossa, raccolta dei resti ossei con successiva traslazione e tumulazione di tali resti in altra luogo (tumulo, ecc...). Nel caso di presenza di salma inconsunta, i resti mortali verranno inumati per ulteriori 5 anni in campo dedicato all'interno del cimitero o avviati a cremazione, a cura e scelta degli aventi titolo. Le <i>esumazione ordinaria massiva</i> vengono stabilite tali al
-------------------	--

	<p>raggiungimento di n.ro 15 (quindici) esumazioni all'interno di uno stesso cimitero.</p> <p>Per <i>estumulazione ordinaria</i> si intende l'operazione propedeutica al trasferimento di un feretro contenuto in un tumulo con o senza operazione di riduzione a resti ossei del cadavere. Con il medesimo termine, si intende anche l'operazione indirizzata al trasferimento in altro luogo di cassetta di resti mortali ossei o di urna cineraria contenuta in un tumulo. Le fasi di tale operazione cimiteriale comprendono l'apertura del tumulo, successiva pulizia del vano loculo, verifica dello stato di mineralizzazione (solo se trattasi di estumulazione con riduzione) del cadavere. Nel caso di presenza di salma inconsunta, i resti mortali verranno inumati per ulteriori 5 anni in campo dedicato all'interno del cimitero o avviati a cremazione, a cura e scelta degli aventi titolo.</p>
<p>Caratteristiche specifiche</p>	<p>Per quanto riguarda l'operazione di <i>esumazione ordinaria</i>, è normalmente il familiare più alto in grado, munito di carta di identità, che dovrà comunicare all'ufficio cimiteriale mediante regolare atto di assenso la volontà di procedere all'esumazione ordinaria. Dopo opportuna verifica di fattibilità pratico/operativa ed amministrativa da parte dell'ufficio cimiteriale, lo stesso ufficio procederà all'individuazione di tutti gli aventi titolo ad intervenire, nonché al disbrigo delle pratiche di autorizzazione per l'operazione cimiteriale sopra descritta.</p> <p>Per quanto riguarda l'operazione di <i>esumazione ordinaria massiva</i>, la stessa viene stabilita dalla pianificazione dei campi cimiteriali, con apposita ordinanza comunale.</p> <p>Per quanto riguarda l'operazione di <i>estumulazione ordinaria</i>, se si è già assegnatari di un loculo o di una tomba di famiglia si dovrà comunicare all'ufficio cimiteriale la volontà di procedere.</p> <p>L'ufficio cimiteriale verificherà tramite gli atti in suo possesso (atti di concessione e dati del defunto oggetto di estumulazione) i vari diritti annessi alla concessione ed i diritti annessi alla salma, nonché all'eventuale individuazione degli eredi concessionari del loculo e della salma da estumulare, quindi al disbrigo di tutta la documentazione necessaria per le operazioni di estumulazione. Normalmente il parente più alto in grado, munito di documento di riconoscimento in corso di validità e codice fiscale, agisce a nome e per conto degli altri eredi aventi diritto, che l'hanno preventivamente autorizzato.</p>
<p>A chi si rivolge</p>	<p>All'interessato, parente, familiare e avente titolo che intende procedere al disseppellimento di un proprio defunto.</p>
<p>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</p>	<p>Per ottenere le autorizzazioni ad esumazione ordinaria ed estumulazione ordinaria, l'utente deve presentare istanza all'Ufficio cimiteriale dell'Ente gestore CMV Servizi Srl, allegando copia documento di Identità.</p> <p>Per quanto riguarda l'esumazione ordinaria massiva, essendo legittimata da ordinanza Comunale, l'utente deve presentare richiesta di mantenimento/rinuncia presso l'ufficio cimiteriale</p>

	dell'Ente gestore CMV Servizi Srl.
Quanto costa il servizio	Le tariffe per i servizi funebri cimiteriali sono pubblicate sul sito internet di CMV Servizi Srl e disponibili presso gli uffici cimiteriali.

ESUMAZIONE ED ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA

Caratteristiche specifiche	<p>L'esumazione è l'operazione cimiteriale consistente nello scavo ed estrazione (trarre la salma-resto) del feretro seppellito in terra. Con il termine esumazione straordinaria s'intende l'esumazione eseguita prima del termine dei 10 anni previsti per legge nei campi comuni.</p> <p>L'estumulazione è l'operazione cimiteriale consistente nell'apertura del tumulo funebre (nicchia, loculo, ossario e cinerario) ed estrazione del defunto ivi tumulato.</p> <p>L'estumulazione è definita straordinaria quando avviene prima del termine dei 20 anni previsti per legge.</p> <p>L'esumazione ed estumulazione straordinarie sono autorizzate da CMV Servizi Srl previo ottenimento del parere favorevole del Sindaco e/o dell'Azienda sanitaria locale.</p>
A chi si rivolge	Agli interessati, aventi titolo sul defunto, i quali per vari motivi decidono di cremare il defunto o traslare il feretro ad altra sepoltura, secondo il Regolamento di Polizia Mortuaria comunale.
Cosa offre	Offre l'autorizzazione obbligatoria ad eseguire le operazioni cimiteriali richieste.
Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi	Il familiare interessato ed avente titolo deve presentare richiesta presso gli uffici cimiteriali di CMV Servizi Srl. CMV Servizi Srl attiva con il Sindaco e/o la competente Azienda sanitaria per il parere, e quindi concorda con il richiedente la data dell'esecuzione e la destinazione finale del feretro.
Quanto costa il servizio	Le tariffe per i servizi funebri cimiteriali sono pubblicate sul sito internet di CMV Servizi Srl e disponibili presso gli uffici cimiteriali.

TRANSLAZIONE

Caratteristiche specifiche	Per traslazione si intende l'operazione di trasferimento interno al cimitero, tra un cimitero e un altro cimitero dello stesso Comune o di altro Comune di cassetta di resti ossei, di urna cineraria o di feretro o di contenitore di resti mortali. Tale traslazione può essere accompagnata o meno da altra operazione cimiteriale propedeutica al trasferimento, quale esumazione o estumulazione o cremazione, o da operazione di sepoltura, quale inumazione, tumulazione.
-----------------------------------	--

A chi si rivolge	Agli interessati, aventi titolo sul defunto, i quali per vari motivi traslare il feretro ad altra sepoltura, secondo il Regolamento di Polizia Mortuaria comunale.
Cosa offre	Offre l'autorizzazione obbligatoria ad eseguire le operazioni cimiteriali richieste.
Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi	Il familiare interessato ed avente titolo deve presentare richiesta presso gli uffici cimiteriali di CMV Servizi Srl. CMV Servizi Srl attiva l'iter burocratico/amministrativo e concorda con il richiedente la data dell'esecuzione e la destinazione finale del feretro.
Quanto costa il servizio	Le tariffe per i servizi funebri cimiteriali sono pubblicate sul sito internet di CMV Servizi Srl e disponibili presso gli uffici cimiteriali.

<u>CREMAZIONE</u>	
Caratteristiche specifiche	La cremazione è la pratica di ridurre tramite il fuoco un cadavere; può essere effettuata nel rispetto della volontà del defunto, sia nel caso in cui sia richiesta per un feretro a termine del funerale, sia nel caso in cui sia richiesta per resti mortali o resti ossei a seguito di esumazione ed estumulazione.
A chi si rivolge	Agli interessati, aventi titolo sul defunto, i quali per vari motivi decidono di cremare il defunto secondo il D.P.R. 285/90 ed il Regolamento di Polizia Mortuaria Comunale.
Cosa offre	Offre la possibilità di tumulare l'urna cineraria in manufatto cimiteriale nonché inumare l'urna cineraria in campo. E' altresì facoltà del richiedente avente titolo procedere con l'ottenimento dell'autorizzazione per la dispersione delle ceneri o la domiciliazione delle stesse.
Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi	Il familiare avente titolo interessato deve presentare, coadiuvato da Onoranza Funebre incaricata (qual ora lo ritenesse necessario), la richiesta presso gli uffici comunali dello Stato Civile al fine di ottenere l'autorizzazione alla cremazione del defunto o della salma inconsunta derivante da operazione cimiteriale di esumazione/estumulazione.
Quanto costa il servizio	Il servizio di cremazione non viene gestito dall'ufficio cimiteriale di CMV Servizi Srl.

5. CONCESSIONI CIMITERIALI

Tutte le concessioni inerenti manufatti e/o terreni, vengono rilasciate dalla Società CMV Servizi S.r.l..

CONCESSIONE LOCULI E LOCULINI OSSARI _ AMMISSIONI

I loculi nei cimiteri del territorio comunale di Cento, possono essere concessi soltanto per la tumulazione delle salme relative a:

- a) Persone morte nel territorio del Comune, qualunque ne fosse in vita la residenza;
- b) Persone morte fuori dal Comune, ma aventi in esso, in vita, la residenza;
- c) Persone non domiciliate in vita nel Comune e morte fuori di esso ma aventi diritto al seppellimento in una sepoltura esistente nel Cimitero del Comune stesso;
- d) Resti mortali delle persone già presenti nei cimiteri.

CONCESSIONE LOCULI _ MODALITÀ

1. Chiunque intenda ottenere la concessione trentennale di un loculo nei cimiteri del comune, dovrà presentare istanza a CMV Servizi S.r.l. corredata di documento di identità valido, nonché di codice fiscale del futuro concessionario, il luogo e la data di morte del defunto che si andrà a tumulare, oppure le generalità della/delle persona/persona avente diritto alla tumulazione nel loculo concessionato;
2. E' consentito la concessione trentennale di due loculi alle condizioni previste dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dei Servizi Funebri Cimiteriali del Comune di Cento in vigore;
3. Alla scadenza del periodo trentennale, congiunti o eventuali incaricati potranno ottenere il rinnovo della concessione, se è prevista, alle condizioni di regolamento e di tariffa vigenti a quella data.
4. Il concessionario dovrà sottoscrivere regolare atto di concessione dichiarando di conoscere ed accettare tutte le norme di regolamento e di legge in vigore.
5. Tutte le spese inerenti l'atto di concessione sono a carico del concessionario.
6. La concessione in uso delle sepolture non può essere trasferita a terzi né per vendita, né per donazione, ma solamente retrocessa a CMV Servizi S.r.l. secondo quanto previsto dal già citato Regolamento di Polizia Mortuaria Comunale; nel caso di retrocessione a CMV Servizi Srl, il manufatto deve essere obbligatoriamente libero da salme/resti ossei/ceneri.
7. In caso di decesso del concessionario, i discendenti legittimi e le altre persone che hanno titolo sulla concessione sono tenuti a darne comunicazione entro dodici mesi dalla data di decesso, richiedendo il subentro CMV Servizi S.r.l..

8. La concessione può essere retrocessa alla CMV Servizi S.r.l. provvederà, allo spettante, rimborso secondo le disposizioni contenute dal Regolamento di Polizia Mortuaria Comunale.

CONCESSIONE LOCULINI OSSARI _ MODALITÀ

1. I loculini ossari vengono concessi per la conservazione dei resti mortali provenienti dalle esumazioni ordinarie e da estumulazioni avvenute nei cimiteri comunali, che le famiglie non intendano collocare nell'ossario comune.

Vengono altresì concessi per la tumulazione delle ceneri derivanti dalla cremazione di defunto.

2. Per quanto concerne la richiesta di concessione e le spese inerenti il relativo atto vale quanto previsto per i loculi cimiteriali.

3. Alla scadenza del periodo trentennale, congiunti o eventuali incaricati potranno ottenere il rinnovo della concessione, se è prevista, alle condizioni di regolamento e di tariffa vigenti a quella data.

4. In caso di decesso del concessionario, i discendenti legittimi e le altre persone che hanno titolo sulla concessione sono tenuti a darne comunicazione entro dodici mesi dalla data di decesso, richiedendo il subentro CMV Servizi S.r.l..

5. La concessione può essere retrocessa a CMV Servizi S.r.l. la quale provvederà allo spettante rimborso secondo le disposizioni contenute dal Regolamento di Polizia Mortuaria.

CONCESSIONE AREE PER LA COSTRUZIONE DI TOMBE DI FAMIGLIA

1. Le aree individuate dal Piano Regolatore Cimiteriale, possono essere concesse per la durata di anni 99 dalla data di sottoscrizione della concessione.

2. La tariffa che il richiedente dovrà versare è quella vigente al momento della richiesta.

L'importo di concessione dell'area, tiene conto dell'onere per la costruzione di percorsi pedonali, adottando il coefficiente convenzionale.

3. Per quanto concerne la richiesta di concessione e le spese inerenti il relativo atto vale quanto previsto per i loculi cimiteriali.

4. I diritti di cui sopra su beni soggetti al regime di beni demaniali lasciano integro il diritto alla nuda proprietà del Comune e devono risultare da apposito atto contenente l'individuazione della concessione, le clausole e condizioni della medesima e le norme che regolano l'esercizio del diritto.

5. Il progetto di realizzazione della Tomba ed i relativi permessi di costruire, vengono approvati direttamente dal Comune di Cento, con parere integrante dell'ufficio tecnico cimiteriale di CMV Servizi Srl.

6. Alla scadenza del periodo novantanovenne, congiunti o eventuali incaricati potranno ottenere

il rinnovo della concessione alle condizioni di regolamento e di tariffa vigenti a quella data.

7. Alla morte del titolare della concessione subentrano gli aventi titolo i quali rispondono in solido a norma di Legge degli obblighi derivanti dalla concessione e sono tenuti, entro un anno, a denunciare a CMV SERVIZI Srl questa loro qualità.

8. La concessione può essere retrocessa alla CMV Servizi S.r.l. la quale provvederà allo spettante rimborso secondo le disposizioni contenute dal Regolamento di Polizia Mortuaria. Il manufatto deve essere obbligatoriamente libero da salme/resti ossei/ceneri. Per le opere costruite sarà riconosciuto un equo indennizzo in rapporto allo stato d'uso del manufatto, secondo la valutazione del settore tecnico di CMV Servizi S.r.l..

CONCESSIONI CIMITERIALI	
<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di avere in concessione i manufatti cimiteriali per la sepoltura dei propri defunti (loculi, ossari, cinerari, tombe di famiglia ed aree).
<i>Caratteristiche specifiche</i>	La concessione cimiteriale è il provvedimento amministrativo con il quale viene effettuata l'assegnazione delle sepolture per il seppellimento dei defunti dei famigliari richiedenti. Il rilascio della concessione avviene previo pagamento del relativo canone e concede il diritto al concessionario di usare la sepoltura per un periodo prestabilito che varia a seconda del tipo di sepoltura concesso (trentennale per loculi ed ossari, novantanovenne per sepolcri familiari) ed è stabilito dal Regolamento comunale di Polizia Mortuaria. Rimane in ogni caso integro il diritto di proprietà del Comune. La concessione crea il diritto di usare la sepoltura per la collocazione dei defunti solo fino alla scadenza della concessione stessa. Il diritto di usare la sepoltura non è commercializzabile, né alienabile, né trasmissibile in eredità.
<i>A chi si rivolge</i>	All'interessato, parente, familiare e avente titolo che intende dare sepoltura a un proprio defunto. Alle associazioni enti e collettività che intendono avere aree cimiteriali per sepolture di collettività.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere la concessione, l'utente deve presentare istanza all'Ufficio cimiteriale dell'Ente gestore CMV Servizi Srl, allegando copia documento di Identità. In seguito CMV Servizi Srl, ad avvenuto versamento del relativo canone, provvederà alla redazione e stipula del contratto.
<i>Quanto costa il servizio</i>	I canoni di concessione cimiteriali e le tariffe per i servizi cimiteriali sono pubblicati sul sito internet di CMV Servizi Srl e disponibili presso gli uffici cimiteriali. Per la stipula di concessione, sono richieste apposite marche da bollo di valore vigente.



6. ILLUMINAZIONE VOTIVA

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

La richiesta di abbonamento al servizio di luci votive, facoltativa, può essere presentata da un familiare, da un congiunto, o da persona avente titolo; non è legata in nessun modo all'atto di concessione del manufatto cimiteriale.

Il richiedente del servizio di abbonamento a luci votive, dovrà presentarsi presso gli Uffici cimiteriali di CMV Servizi S.r.l. munito di documento di identità e compilare l'apposito modulo debitamente consegnato. CMV Servizi S.r.l. si riserva di dare corso alla richiesta dopo aver verificato se sia possibile eseguire l'impianto nei termini prescritti dal contratto di concessione.

L'illuminazione votiva è continua per tutto l'arco della giornata, salvo interruzione giornaliera nei tempi tecnici strettamente necessari al ripristino delle condizioni di sicurezza per il funzionamento dell'impianto.

DURATA E PREZZO DI ABBONAMENTO

L'abbonamento è da ritenersi a tempo indeterminato, salva disdetta scritta. Il canone sarà comunque dovuto se la richiesta di disdetta non perverrà entro il 31 dicembre. La durata minima del contratto di utenza è di anni uno (1) decorrenti dalla data della sua sottoscrizione. Per il primo periodo di utenza il canone di abbonamento viene fissato semestralmente, portando la scadenza al 31 dicembre dello stesso anno. L'utente che attiverà il servizio da gennaio a giugno, verserà la quota di abbonamento annuale; mentre in caso di attivazione del servizio da luglio a dicembre, l'utente verserà la quota di abbonamento del semestre nella successiva fatturazione.

I contratti di utenza si intenderanno tacitamente rinnovati in assenza di disdetta scritta entro il 31 dicembre. La disdetta ha effetto dal 1 Gennaio successivo.

- L'abbonamento è comunque risolto allo scadere della concessione amministrativa rilasciata dal Comune per l'esercizio del servizio di illuminazione votiva dei cimiteri.
- Il prezzo dell'abbonamento, da pagarsi anno per anno, dovrà essere versato in rate anticipate annuali o semestrali.
- Nel prezzo di abbonamento sono comprese le tasse governative e comunali sul consumo di energia elettrica, le spese di manutenzione, di riparazione, di ricambio delle lampadine (queste comprese) comunque non superiori a 3 Watt, il consumo di energia elettrica e la vigilanza della rete.

L'illuminazione votiva è continua per l'arco della giornata, salvo l'interruzione giornaliera nei tempi tecnici ristrettamente necessari al ripristino delle condizioni di sicurezza per il funzionamento dell'impianto.

PRESCRIZIONI ED OBBLIGHI

Gli impianti sono eseguiti esclusivamente da CMV Servizi Srl.

E' vietato agli utenti asportare o cambiare le lampade, modificare o manomettere l'impianto, eseguire attacchi, cedere o sub-affittare la concessione e/o apportare qualsiasi variazione all'impianto. I contravventori saranno tenuti al risarcimento dei danni salvo qualunque altra azione civile e penale. E' altresì vietato alle imprese di qualsivoglia genere che eseguono lavori di costruzioni di manufatti cimiteriali l'allaccio alla linea votiva esistente.

CMV Servizi Srl non sarà chiamata a rispondere di eventuali interruzioni dipendenti dal fornitore dell'energia elettrica e per i guasti o danni di forza maggiore, per i quali l'abbonato non avrà diritto ad alcun rimborso o alla sospensione del pagamento delle rate.



7. GESTIONE E MANUTENZIONE DEI CIMITERI

Tali attività comprendono:

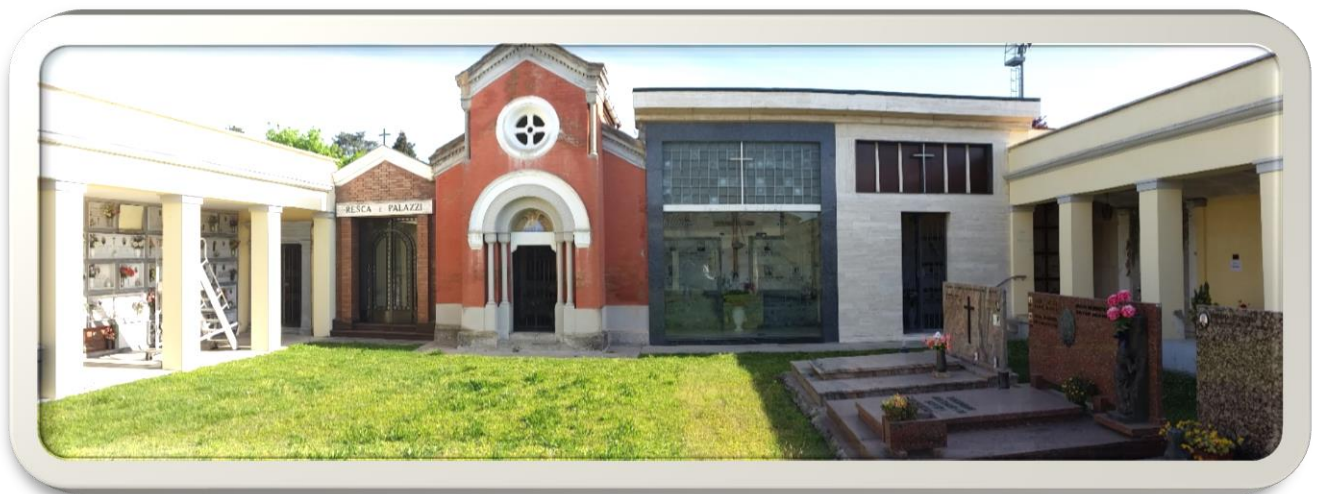
- la pulizia dei vialetti interni al Cimitero, dei locali di accesso e di tutti gli spazi aperti al pubblico;
- a manutenzione del verde (siepi, aiuole, irrigazione, ecc.), con relativo sfalcio quando necessario;
- la raccolta dei rifiuti, con periodicità in funzione dell'afflusso di pubblico;
- la sostituzione delle lampade votive in caso di rottura – servizio su richiesta.

In caso di nevicate o formazione di ghiaccio a terra e in generale quando non sia garantita la sicurezza di visitatori e personale, possono verificarsi disagi sia per l'apertura puntuale del Cimitero che per la fruizione dei vialetti interni; in tali casi l'impegno del personale è quello di garantire quanto prima l'accesso in sicurezza dei visitatori, partendo dalla possibilità di svolgere i riti funebri.

A supporto di chi si reca al Cimitero per rendere visita a propri cari o conoscenti, sono messi a disposizione alcuni servizi e strumenti quali:

- annaffiatori, scope e palette in numero congruo, presenti in più punti e il cui utilizzo è gratuito;
- fontane stagionali (nel periodo invernale tale servizio potrebbe essere sospeso onde evitare che la formazione di ghiaccio crei disagi o situazioni di pericolo).

L'acquisto di fiori e piante è possibile fuori dal Cimitero, ove sono presenti alcuni chioschi gestiti da privati.



8. PROCEDURA E GESTIONE FUNERALI PER ONORANZE FUNEBRI

L'orario del funerale deve essere concordato direttamente con l'ufficio cimiteriale di CMV Servizi S.r.l, concessionaria dei servizi cimiteriali che emette il benestare, negli orari di apertura dell'ufficio (TEL. 051-6833999 _ FAX 051- 6833909 _E-MAIL info.cimiteri@cmvservizi.it):

- dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00, dal lunedì al giovedì
- dalle 8:30 alle 13:00 il venerdì e sabato

Gli orari di accoglienza delle salme al cimitero, sono i seguenti:

MESE	ORARI DI ACCOGLIENZA AL CIMITERO
Ottobre – Novembre – Dicembre – Gennaio – Febbraio - Marzo	10:00 _ 11:30 _ 14:30 _ 16:00
Aprile – Maggio – Giugno – Luglio – Agosto - Settembre	09:30 _ 11:30 _ 16:00 _ 17:30

La prenotazione della ricezione salma avviene, da parte dell'impresa di Onoranze Funebri, previo accordo telefonico con l'Ufficio cimiteriale di CMV Servizi S.r.l. e successivamente formalizzata mediante comunicazione tramite E-MAIL info.cimiteri@cmvservizi.it o, in alternativa, mediante FAX al n.ro 051-6833909. L'Ufficio cimiteriale, non può accogliere richieste di ricezione salma all'interno dei cimiteri comunali avvenute solamente telefonicamente.

Negli orari di chiusura degli Uffici cimiteriali, le Imprese di Onoranze Funebri potranno inviare la richiesta di ricezione salma tramite E-MAIL o, in alternativa, tramite FAX. La domanda di ricevimento sarà presa in carico il prima possibile in orario lavorativo.

In caso di persone decedute dopo le ore 13:00 della giornata del sabato, è possibile effettuare la prelazione per il pomeriggio del primo giorno utile successivo al giorno festivo, sempre che la scelta della sepoltura sia fatta entro le ore 10,00 del medesimo giorno utile.

Non sono previste ricezioni di salme nei giorni festivi.

Per le eccezioni (ovvero più di quattro ricezioni al giorno) il Sindaco può concedere deroghe.

Il sabato pomeriggio si eseguiranno solo ricezioni già preventivate nei giorni precedenti.

La ricezione delle salme sia nel Cimitero del Capoluogo, sia nei cimiteri frazionali deve avere un intervallo di 90 minuti l'una dall'altra. Sono ammesse ricezioni di salme in simultanea e in orari

diversi qualora la provenienza del funerale sia al di fuori del Comune di ricezione. Sono tollerate operazioni cimiteriali in simultanea nel cimitero del capoluogo e nei cimiteri frazionali, solo se preventivamente concordate con l'Ufficio Cimiteriale.

La tolleranza prevista sugli orari del ricevimento è di 15 minuti sia in caso di ritardo e sia in caso di anticipo.

La tumulazione/inumazione di un defunto, ha la precedenza sulla consegna delle ceneri e loro sistemazione, il cui orario può essere soggetto a modifica, purché ne sia data preventiva informazione alla famiglia.

9. NORME INSTALLAZIONE/MANUTENZIONE LAPIDI E COPRITOMBA

Lapidi dei tumuli (loculi, ossari o cinerari)

A corredo della concessione del diritto d'uso dei loculi e dei loculini ossari è compresa la lastra di marmo a chiusura del manufatto.

Al fine di non creare disagio o pericolo ai visitatori dei cimiteri, sulle lapidi collocate sui loculi, ossari o cinerari, è possibile:

- *iscrivere il nome, il cognome, la data ed il luogo di nascita e di morte, con eventuale necrologio del defunto, sia tramite incisione della lapide medesima, sia a mezzo di lettere autoadesive o fissate dal fornitore della lastra con prodotti specifici;*
- *fissare sulla lapide stessa piccoli manufatti (supporto della lampada votiva, vasetti, foto-ricordo, etc) nel limite massimo di ingombro pari ad 8 cm dal piano della lastra e purché tali piccoli oggetti siano stati fissati direttamente dal fornitore della lapide, che se ne assume piena e totale responsabilità relativamente alla tenuta.*

CMV Servizi Srl potrà verifica in qualsiasi momento le lapidi installate ed accertare il rispetto delle disposizioni di cui sopra. Qualora non siano rispettate, i concessionari saranno invitati dall'Ufficio Cimiteriale alla rimozione degli oggetti pericolosi.

Fatto salvo che l'allacciamento è effettuato direttamente da CMV Servizi Srl, al fine di agevolare le attività, le imprese e/o artigiani che installano le lapidi, hanno l'obbligo di introdurre il cavo per l'illuminazione votiva nella lapide stessa. Qualora non fosse presente il cavo o nascesse qualsiasi problematica, previo contatto telefonico, il personale di CMV Servizi è a disposizione.

Nel caso in cui l'impresa e/o l'artigiano incaricato non avesse introdotto il cavo per l'illuminazione votiva, sarà contattato per lo smontaggio della lapide ed il conseguente ripristino.

Lapidi doppie dei loculi

Nei reparti di vecchia costruzione/storici dei cimiteri comunali, è consentita l'installazione di una lapide doppia (unica lastra che ricopre due loculi) solamente orizzontale.

Per qualsiasi problematica o successivo allaccio all'illuminazione votiva, il concessionario dovrà farsi carico dell'onere di smontaggio e rimontaggio della stessa.

Non sono ammesse, nei reparti di nuova costruzione, lapidi doppie sia in senso verticale che orizzontale.

Collocazione di lapidi copri-tomba

In osservanza a quanto riportato nel Regolamento di Polizia Mortuaria, le copri-tombe devono rispettare le seguenti disposizioni tecnico-costruttive:

1. la superficie dei copri-tomba non deve superare i 0,72 mq, pari all'area generata da un rettangolo di lunghezza 0,60 metri e lunghezza 1,20 metri;
2. si prescrive, al fine di uniformare le caratteristiche tipologiche dei manufatti installati nei campi comuni, che il copri-tomba non possa comunque superare le seguenti dimensioni:

_ lunghezza massima pari a 1,60 metri

_ larghezza massima pari a 0,60 metri

3. la misura delle dimensioni, dovrà avvenire sull'elemento di maggior ingombro;

4. nel caso in cui si opti all'installazione di un copri-tomba aventi dimensioni maggiori di cui al punto 1, la differenza fra la superficie massima realizzabile e quella effettivamente generata dal copri-tomba dovrà essere lasciata libera – tale superficie libera potrà essere contenuta all'interno del copri-tomba ed in questo caso dovrà corrispondere ad un rettangolo avente almeno un lato di dimensioni minime di 0,30 metri – è consentito il riempimento il bauletto libero con ghiaietto.

Per semplicità di comprensione, si esplicita il caso di copri-tomba di dimensioni massime:

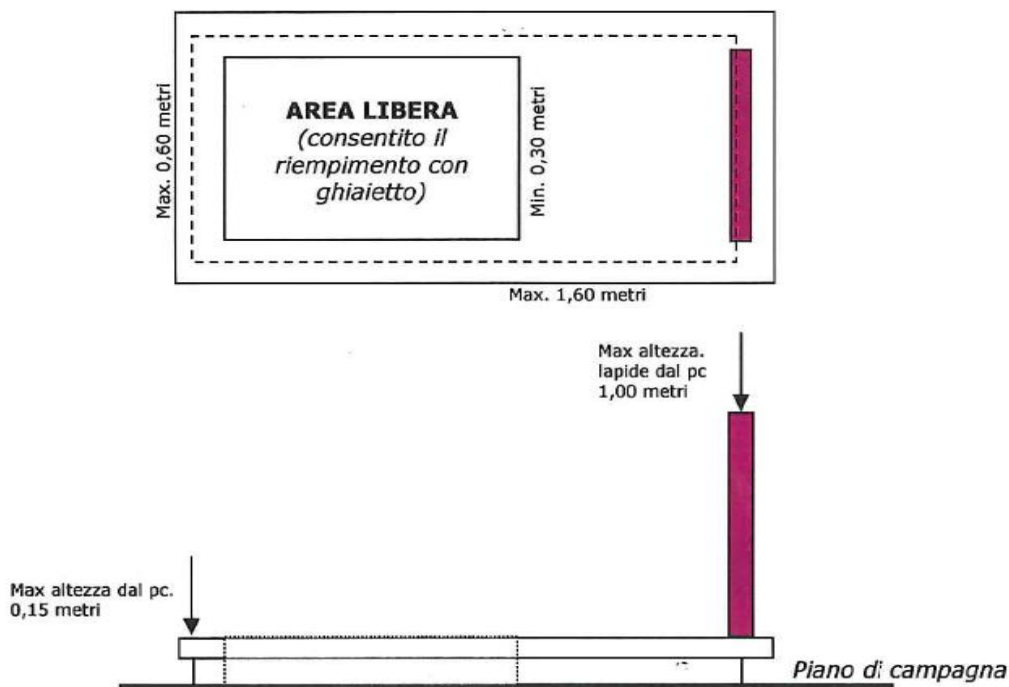
_ superficie generata dal copri-tomba = $0,60 \times 1,60 = 0,96$ mq

_ superficie massima coperta = 0,72 mq

_ differenza = 0,24 mq

_ dimensioni del rettangolo libero = $0,30$ (obbligo) $\times 0,80 = 0,24$ mq

5. l'altezza massima del copri-tomba, rispetto al piano di campagna, è stabilita in metri 0,15;
l'altezza massima della lapide, già stabilita dal Regolamento di Polizia Mortuaria, è pari a metri 1,00 sempre rispetto al piano di campagna;
6. è vietato modificare l'altezza locale del piano di campagna con scavi o reinterri non autorizzati.



Per scongiurare danni a cose o persone in fase di sfalcio erba dei campi comuni di inumazione, è vietato il posizionamento di ghiaia di qualsiasi dimensione attorno alla tomba.

Modalità di autorizzazione

Ai fini della sicurezza pubblica, CMV Servizi Srl deve essere a conoscenza di tutte le lavorazioni di installazione e/o manutenzione all'interno degli stabili cimiteriali di competenza.

Qualora il proprietario del manufatto intenda effettuare una qualsiasi lavorazione, deve presentare apposita richiesta all'ufficio cimiteriale di CMV Servizi Srl, il quale rilascerà idonea autorizzazione preventiva all'inizio dei lavori. Le richieste dovranno essere presentate solo ed esclusivamente dai concessionari stessi; non saranno prese in considerazione domande presentate da imprese o artigiani.

Nel caso in cui le imprese e/o artigiani interessati, effettuino lavorazioni all'interno dei cimiteri del territorio comunale di Cento senza apposita copia di avvenuta autorizzazione, saranno invitati dal personale gestore del servizio all'interruzione dell'attività sino ad avvenuta presentazione della documentazione di cui sopra.

10. STANDARD QUALITATIVI

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte nei cimiteri, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e CMV Servizi Srl si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti. Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo.

SERVIZIO INFORMAZIONI:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 15 gg di calendario	Nel 100% dei casi
Numero di ore di apertura settimanale dell'ufficio cimiteriale	21 ore

SERVIZIO SUPPORTO VISITE CIMITERIALI:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Numero di ore giornaliere di apertura al pubblico del Cimitero	Orario estivo: 12,5 ore Orario invernale: 9,5 ore
Numero di annaffiatori funzionanti presenti mediamente per ogni cimitero	15/20

SERVIZIO CONCESSIONI CIMITERIALI E SEPOLTURE:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Concessione cimiteriale: tempo massimo per il rilascio del nulla osta alla concessione, con evidenza degli obblighi e dei pagamenti da effettuare	7 giorni
Inumazioni: Tempo massimo tra la data di rilascio del permesso e la sepoltura della salma - tranne i casi in cui la famiglia non è reperibile	4 giorni
Tumulazioni: Tempo massimo tra la data di rilascio del permesso e la sepoltura della salma - tranne i casi in cui la famiglia non è reperibile	3 giorni

Dispersioni delle ceneri in cinerario comune o collocazione in sepoltura	7 giorni
Esumazione ed estumulazione massiva	Nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza, salvo avversi eventi atmosferici
Esumazione ed estumulazione straordinarie a richiesta di privati	Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta e nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 84 e 88 del DPR 285/1990

Le attività di sepoltura avverranno esclusivamente nei giorni feriali sia al mattino che al pomeriggio, sabato compreso, tranne che in occasione di 2 giorni festivi consecutivi, nel qual caso in uno dei due, si procede alla sola attività di accoglimento delle salme che verranno depositate in camera mortuaria, di norma il secondo, o in occasione di 3 giorni festivi consecutivi, nel qual caso si lavorerà nel secondo di essi. Tutte le altre attività verranno di norma sospese nei giorni festivi salvo particolari disposizioni dell'Amministrazione comunale.

SERVIZIO GESTIONE E MANUTENZIONE:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Frequenza di pulizia dei vialetti e degli spazi comuni (in media)	4 volte/settimana
Frequenza svuotamento cestini (in media)	2 volte/settimana
Tempestività di avvio degli interventi di messa in sicurezza di piante o manufatti, se creano pericolo	Entro 24 ore
Tempo di sostituzione delle lampade votive rotte, a partire dalla richiesta	3 giorni lavorativi

La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

11. DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi cimiteriali hanno diritti e doveri.

Il personale del Cimitero deve:

- garantire l'apertura e l'accessibilità ai Cimiteri e la sicurezza nella fruizione di tutte le sue parti;
- pulire e mantenere gli spazi e le aree a verde;
- assistere l'utenza con cortesia, disponibilità e senza discriminazione alcuna, comprendendo eventuali situazioni o stati d'animo particolari.

L'utente deve:

- rispettare gli orari di apertura e di chiusura, le norme elementari della corretta convivenza civile, la pulizia, il divieto di consumare cibi e bevande e di fumare all'interno del cimitero;
- rispettare il silenzio e la sacralità del luogo nei comportamenti e nei rapporti con gli altri utenti;
- utilizzare secondo le regole i supporti (fontane, annaffiatori, ecc.) messi a disposizione da CMV Servizi Srl, mantenendoli integri e segnalando eventuali malfunzionamenti;
- pagare le tariffe dei servizi fruiti, quando stabilite;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Come si vede i doveri del personale si traducono in diritti dell'utenza, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.





12. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per quanto non indicato nella presente Carta dei Servizi Funebri e Cimiteriali, rimangono vigenti le seguenti normative:

- *D.P.R. n° 285 del 10 settembre 1990 - Regolamento di Polizia Mortuaria*
- *Legge N° 130 del 30 Marzo 2001 - Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri*
- *Delibera Consiglio Comunale di Cento N° 63 del 28.6.2004 - Concessione dei servizi funebri e cimiteriali e di illuminazione votiva del Comune di Cento a CMV Servizi S.r.l. - Approvazione convenzione*
- *Delibera Consiglio Comunale di Cento N° 63 del 28.6.2004 - Regolamento di Polizia Mortuaria e dei Servizi Funebri e Cimiteriali del Comune di Cento*
- *Legge Regionale n° 19 del 29 luglio 2004 - Disciplina in materia funeraria e Polizia Mortuaria*
- *Delibera di Giunta della R.E.R. del 10.1.2005 N° 10 - Direttiva in merito all'applicazione dell'art. 11 della Legge Regionale del 29.7.2004 N° 19*
- *Delibera Giunta Comunale del Comune di Cento N° 179 del 20.07.2005 - Affidamento e dispersione ceneri*
- *Regolamento Regionale n° 4 del 23 maggio 2006 - Regolamento in materia di Piani cimiteriali comunali e di inumazione e tumulazione, previsto dall'art.2, comma 2, della Legge Regionale n° 19/2004*
- *Disposizioni e circolari interne di CMV Servizi Srl*