



# Comune di Montescaglioso

Provincia di Matera

Proposta di realizzazione in concessione e gestione di un Tempio Crematorio nel Cimitero di Montescaglioso (MT), mediante la procedura di "finanza di progetto" ai sensi dell'art.183, comma 15, del DLgs n. 50 del 18/04/2016 e ss.mm.ii.

PROGETTO DI FATTIBILITA'  
PROGETTO PRELIMINARE

OGGETTO:

SPECIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE  
DEL SERVIZIO e GESTIONE

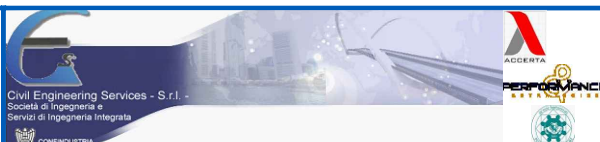
DATA:

Marzo 2019

ELABORATO:

L\_3

SOCIETA'  
PROPONENTE e di PROGETTAZIONE



**Civil Engineering Services s.r.l.**

sede: Via Ludovisi, 35 - 00187 - ROMA (RM)

sede: Via XX Settembre, 45 - 44021- Codigoro (FE)

sede L. : Via Annunziata, 182 - 76123 Andria (BT)

tel. 06.42003731-0883.563181-fax. 0883.567035

e-mail: cengs.srl@postecert.it; cengs.srl@libero.it;

www.cengs.it

p.iva e c.f. 06265580727

**Amministratore Unico e Direttore Tecnico**

Dott. ing. Gianfranco ZINFOLLINO

Ditta fornitrice:



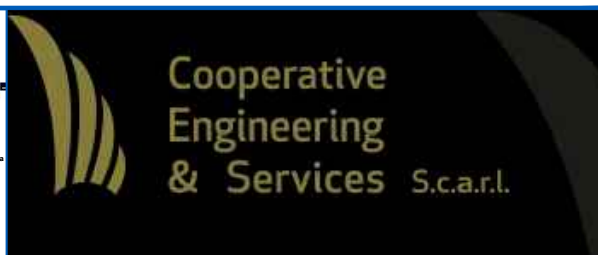
**Ciroidi S.P.A.**

Via Nazionale per Carpi, 1591

41010 Ganaceto (MO) Italy

tel. 0883/563181 - p.iva. 00052150364

e-mail: ciroidi@ciroidi.it - www.ciroidi.it



**COOPERATIVE ENGINEERING & SERVICES - S.c.a.r.l.**

Sede L.: Via Annunziata, 182-76123-Andria-(BT)

P.IVA/C.F. 08053090729

pec: coopcengs@pec.it

Il Presidente

rag. Iolanda A. DAMATO

## **Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione**

PARTE I – DISPOSIZIONI GENERALI.....	3
ART. 1 - OSSERVANZA DELLE NORME GENERALI .....	3
ART. 2 - OBBLIGHI, SPESE E ONERI DI GESTIONE DEL SERVIZIO A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....	3
ART. 3 – SITO WEB .....	4
ART. 4 - UTENZE .....	4
ART. 5 TRASMISSIONE DATI.....	4
ART. 6 - DIVIETI .....	4
ART.7 - INADEMPIENZE ED ESECUZIONE D'UFFICIO DEI SERVIZI NON RESI.....	5
ART.8- MODALITÀ DI CONTROLLO DEL CONCEDENTE.....	5
ART.9 - ONERI A CARICO DEL CONCEDENTE .....	5
ART. 10- RISCOSSIONE DELLE PRESTAZIONI.....	5
ART.11 TARIFFE IN VIGORE.....	5
ART.12 MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	6
ART. 13 - RISERVATEZZA DEI DATI.....	6
ART. 14 - GARANZIE PER LA FASE DI GESTIONE .....	6
ART. 15- PENALITÀ .....	7
ART. 16 - DIREZIONE DEL SERVIZIO - REFERENTI.....	7
ART. 17- PERSONALE, REQUISITI E COMPORTAMENTO.....	7
ART.18 - RAPPORTI CON L'UTENZA .....	7
ART. 19 - TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI.....	9
ART. 20 - RICOGNIZIONE DEI BENI ED AVVIAMENTO DELL'IMPIANTO.....	9
ART. 21- RILIEVO DELLE ATTREZZATURE E DEGLI IMPIANTI.....	9
ART. 22- CONSEGNA DELLE OPERE AL TERMINE DELLA CONCESSIONE .....	10
PARTE II - DESCRIZIONE DELLA GESTIONE.....	10
TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI GESTIONE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE .....	10
ART.23 - OGGETTO DELLA GESTIONE .....	10
ART. 24 - FUNZIONAMENTO DEI FORNI.....	10
ART. 25- ORARI E TEMPI DI FUNZIONAMENTO DELL'IMPIANTO E DI APERTURA DEGLI UFFICI .....	10
ART. 26 - GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI, CRITERI DI PRIORITÀ E PROGRAMMAZIONE DELLE OPERAZIONI .....	11
ART. 27 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE.....	11

ART. 28 - SMALTIMENTO RIFIUTI.....	14
ART. 29 - GESTIONE DEGLI IMPIANTI .....	14
ART. 30- GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI FERETRI.....	14
ART. 31 - RACCOLTA DELLE CENERI NELL'URNA E RITIRO DELLA STESSA .....	14
ART. 32 - PROCESSO DI CREMAZIONE E TRATTAMENTO DELLE CENERI.....	15
ART. 33 - DOCUMENTAZIONE - VERBALI - REGISTRI E REGISTRAZIONI VERBALI .....	15

**PARTE I – DISPOSIZIONI GENERALI****ART. 1 - OSSERVANZA DELLE NORME GENERALI**

Il servizio è regolato dalle seguenti norme, che si intendono espressamente ed integralmente richiamate, e ciò indipendentemente dal fatto che talune di esse siano esplicitamente riportate ed altre no nel testo della presente specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione:

- il D.P.R. 10-9-1990 n° 285 - Approvazione del regolamento di polizia mortuaria;
- la Legge 30-3-2001 n° 130 - Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri;
- il D.M. 01-07-2002 - Determinazione delle tariffe per la cremazione dei cadaveri e per la conservazione o la dispersione delle ceneri nelle apposite aree cimiteriali;
- Regolamento (CE) n.1069/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio.
- il Regolamento di polizia mortuaria e per il servizio dei cimiteri approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ e s.m.i.;

Le norme sopra citate sono contrattualmente vincolanti.

**ART. 2 - OBBLIGHI, SPESE E ONERI DI GESTIONE DEL SERVIZIO A CARICO DEL CONCESSIONARIO**

Il Concessionario è obbligato a rispettare le disposizioni poste dal regolamento comunale per le attività funebri e cimiteriali e dalla presente specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione, oltre alle norme statali e regionali vigenti.

Sono a carico del gestore i seguenti oneri:

1. le spese per l'installazione, la conduzione e la manutenzione dell'impianto crematorio e degli impianti e delle attrezzature necessarie per i servizi per la cremazione concessi, nonché per le installazioni, anche ex novo, che si dovessero rendere utili nel corso della gestione;
2. le spese per il servizio di pronto intervento, di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, comprese le aree di pertinenza, gli arredi, sino alla scadenza del contratto;
3. le spese per l'installazione, gli oneri manutentivi e di funzionamento di strumentazioni di controllo e monitoraggio delle emissioni del crematorio eventualmente richiesti dagli organi preposti nonché i relativi oneri manutentivi e di funzionamento;
4. le spese, comprensive di progettazione, fornitura, installazione, collaudo e messa in esercizio, per l'adeguamento degli impianti in seguito all'entrata in vigore, durante il corso della gestione, di nuove disposizioni legislative o regolamentari o comunque in seguito alle richieste degli organi di controllo;
5. le spese per la gestione del servizio comprese quelle amministrative e contabili previste dalla normativa vigente, la produzione dei verbali di cremazione, da concordare con il Concedente;
6. le spese e gli oneri attinenti l'assunzione, la formazione e l'amministrazione del personale necessario al servizio;
7. le spese e gli oneri attinenti il contratto collettivo nazionale di lavoro, il regime, assicurativo, previdenziale relativo al personale necessario al servizio;
8. l'osservanza della normativa vigente in materia di gestione di un impianto di cremazione, assunzione di personale, polizia mortuaria, prevenzione degli infortuni sul lavoro, igiene del lavoro, sicurezza e salute da attuare nei cantieri, prevenzione incendi, sicurezza degli

impianti, controllo della qualità dell'aria relativamente alle emissioni in atmosfera, inquinamento acustico, smaltimento rifiuti, e comunque tutto quanto riconducibile al servizio oggetto della concessione.

9. le spese e gli oneri derivanti dall'adozione dei procedimenti e delle cautele necessarie a tutelare la vita e l'incolumità delle persone addette ai lavori stessi e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati;
10. il pagamento di tutti i canoni, imposte e diritti per la fornitura di gas, acqua, energia elettrica ed altri servizi necessari al Crematorio;
11. ogni altro adempimento connesso e riconducibile alla gestione del servizio nel suo complesso.

#### **ART. 3 – SITO WEB**

Il Concessionario è tenuto a realizzare e a mantenere aggiornato un sito web accessibile anche dal sito del Comune, dove il visitatore potrà ottenere le informazioni generali sul servizio del crematorio, sulla regolamentazione per l'accesso allo stesso, sui tempi massimi entro i quali avere una cremazione, sui prezzi, sulla modulistica necessaria da scaricare e su quant'altro possa favorire la cittadinanza e gli operatori professionali nell'accesso ai servizi.

#### **ART. 4 - UTENZE**

Tutte le utenze necessarie alla gestione del tempio e ai servizi accessori, sono a completo carico del Concessionario.

#### **ART. 5 TRASMISSIONE DATI**

Il Concessionario è tenuto a fornire con cadenza almeno trimestrale dati statistici sulle cremazioni, raccolti per mese, tipologia di servizio, comune di provenienza, richiedente, ditta che ha effettuato il trasporto.

E' fatta salva la possibilità per il Concedente di richiedere dati ulteriori e diversi necessari all'esercizio del proprio potere di controllo sull'attività oggetto della concessione.

#### **ART. 6 - DIVIETI**

Si richiamano di seguito i principali divieti nella gestione dell'impianto di Cremazione:

- l'appropriazione indebita, il riciclaggio ed il commercio dei feretri, dei contenitori per resti mortali, degli oggetti rinvenuti e degli accessori delle bare (maniglie, crocefissi, icone di santi ecc....);
- l'esercizio di attività commerciali all'interno del Crematorio, con l'esclusione di quelle espressamente autorizzate;
- l'abbandono anche temporaneo del servizio e la discriminazione dell'utenza;
- il prelevamento e la consegna di ceneri o parti di esse non confezionate nelle apposite urne;
- l'immissione nelle urne cinerarie di sostanze diverse dalle ceneri dei corpi e delle ossa umane;
- l'accesso alle camere di cremazione e di trattamento delle ceneri, di personale non addetto alla gestione o alla manutenzione del Crematorio, ad eccezione del personale di controllo del Concedente;
- la diffusione di dati statistici, personali ed amministrativi in possesso del gestore per l'esercizio delle sue funzioni, senza la preventiva autorizzazione del Concessionario.

**ART.7 - INADEMPIENZE ED ESECUZIONE D'UFFICIO DEI SERVIZI NON RESI**

Qualora il Concessionario non adempia alle prescrizioni di legge o agli obblighi della presente specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione, il Concedente può ordinare l'esecuzione d'ufficio dei servizi non resi, rivalendosi sul Concessionario con l'utilizzo della fideiussione relativa alla cauzione definitiva, costituita secondo le modalità richieste dal Codice dei Contratti in vigore.

**ART.8- MODALITÀ DI CONTROLLO DEL CONCEDEnte**

Il Concedente, attraverso proprio personale, può in qualsiasi momento ispezionare la struttura del crematorio, per controllare il corretto svolgimento delle attività e degli obblighi contrattuali previsti nella presente specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione. Saranno inoltre richiesti periodici reports sulla qualità del servizio erogato.

**ART.9 - ONERI A CARICO DEL CONCEDEnte**

Competono al Concedente i seguenti oneri:

1. determinazione annuale delle tariffe secondo quanto previsto dalla Convenzione;
2. verifiche sulle attività di gestione;
3. presa in consegna dell'opera alla scadenza, previa redazione di apposito verbale sottoscritto da entrambe le parti;
4. nomina del Responsabile della Concessione.

**ART. 10- RISCOSSIONE DELLE PRESTAZIONI**

La gestione dell'impianto di cremazione è remunerativa dell'attività svolta dal gestore e degli investimenti da questi realizzati.

Tutte le prestazioni fornite verranno compensate al Concessionario unicamente attraverso l'introito delle tariffe spettanti per i servizi e le forniture effettuate.

È compito del gestore dell'impianto incassare direttamente dai terzi le tariffe previste per i servizi e forniture effettuati. A seguito degli incassi effettuati è prevista a cura e onere del gestore l'emissione di regolari fatture nei termini di legge.

Rimarranno a carico del Concessionario gli eventuali mancati incassi.

A tal fine il Concessionario proporrà modalità di riscossione che garantiscano la propria tutela, concordandole col Concedente.

**ART.11 - TARIFFE IN VIGORE**

Le tariffe in vigore saranno esposte presso gli uffici della struttura. Chiunque può richiederne una copia.

Le tariffe sono aggiornate annualmente e pubblicate sul sito del Concessionario e su quello del Comune.

La tariffe esposte comprendono la quota di spettanza del Concedente e la quota di spettanza del Concessionario.

**ART.12 - MODALITÀ DI PAGAMENTO**

L'Utente dovrà pagare la prestazione con la seguente modalità:

- bonifico bancario presso \_\_\_\_\_
- bollettino postale \_\_\_\_\_

La ricevuta dell'avvenuto pagamento dovrà essere consegnata all'operatore incaricato prima del ritiro dell'urna da parte dell'utente.

Seguirà la fattura che perverrà, per posta tradizionale, al destinatario indicato in indirizzo dall'utente al momento della prenotazione del servizio o in alternativa al momento dell'arrivo della salma o resto mortale al tempio crematorio.

La quota di tariffa di spettanza del Concedente sarà versata direttamente dall'utente tramite bollettino postale o bonifico bancario su conto intestato al Comune.

**ART. 13 - RISERVATEZZA DEI DATI**

Il Concessionario è tenuto, assieme al proprio personale ed ai collaboratori, a garantire la massima riservatezza sulle informazioni raccolte nella gestione della struttura cimiteriale, impegnandosi a non utilizzare e divulgare in alcun modo i dati.

Il Concessionario s'impegna pertanto ad attenersi a quanto previsto dal D.lgs. 30.06.2003 n.196 in materia di protezione dei dati personali, fermo restando l'obbligo, in caso di violazione, a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Concedente.

**ART. 14 - GARANZIE PER LA FASE DI GESTIONE**

Il concessionario, a partire dall'inizio delle gestione, dovrà munirsi delle seguenti garanzie:

- a) fideiussione di importo pari ad € \_\_\_\_\_, avente validità per tutta la durata della concessione, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni relative ai servizi di gestione, della manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere oggetto della concessione; tale garanzia potrà essere prestata anche con scadenze quinquennali rinnovabili.
- b) assicurazione a copertura dei rischi di danno per tutte le opere oggetto di gestione. Tale copertura sarà estesa agli eventi atmosferici, catastrofici, agli atti dolosi, vandalismi, incendio, scoppio, terremoto pari all'importo dell'investimento.
- c) assicurazione RCT a copertura dei rischi per i danni cagionati a terzi per morte e lesioni personali nonché per il danneggiamento di cose di terzi nell'esercizio di tutte le opere in gestione. La garanzia è prestata per un massimale non inferiore a € 5.000.000,00.

Le cauzioni, le garanzie e le coperture assicurative di cui sopra devono prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Concedente.

**ART. 15- PENALITÀ**

Per ogni giorno di ritardo nell'avvio della gestione dopo il collaudo e la ricognizione dei beni, verrà applicata una penale pari a €. 300,00.

Qualora, durante la gestione del servizio, si dovessero riscontrare inadempienze rispetto a quanto previsto nella presente specificazione, il Concedente applicherà le seguenti penali, in relazione alla gravità dell'inadempienza e della irregolarità:

1. per ogni 'interruzione totale del servizio, non autorizzata dal Concedente € 1.000,00.
2. per ogni interruzione parziale del servizio non autorizzata dal Concedente € 500,00.
3. per comportamenti del personale dipendente del Concessionario non adeguati: da € 250,00;
4. per l'inosservanza delle condizioni di igiene e sicurezza: € 500,00;
5. per irregolarità nel processo di cremazione, nel trattamento delle ceneri e confezionamento delle urne cinerarie: € 500,00;
6. per la mancata osservanza di uno dei divieti prescritti della presente specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione: € 1.000,00;
7. per le infrazioni e le irregolarità nella redazione dei documenti cartacei ed informatici previsti dal presente contratto: €. 250,00;

Il Concedente, in caso di ogni inadempienza accertata, potrà

- a. introdurre, a carico del Concessionario, nuove misure per assicurare il corretto svolgimento del servizio;
- b. intimare al Concessionario il regolare ripristino del servizio entro un termine perentorio;
- c. eseguire d'ufficio i servizi non resi dal Concessionario, derivanti da prescrizioni di legge od obblighi contrattuali, rivalendosi sul Concessionario con l'utilizzo della fideiussione;
- d. procedere alla risoluzione del contratto, alla scadenza del succitato termine.

**ART. 16 - DIREZIONE DEL SERVIZIO - REFERENTI**

Il Concessionario, prima dell'avvio della gestione, indicherà, al Responsabile della Concessione, il Responsabile della Gestione.

**ART. 17- PERSONALE, REQUISITI E COMPORTAMENTO**

Il personale addetto alla gestione dell'impianto dovrà essere professionalmente qualificato e dovrà operare con scrupolo e diligenza adottando un comportamento consono alla particolare natura del servizio.

Tutti gli operatori, durante il servizio, dovranno portare in vista un apposito cartellino di riconoscimento ed indossare un'uniforme adeguata, pulita e in ordine.

**ART.18 - RAPPORTI CON L'UTENZA**

Il concessionario si impegna a garantire, nello svolgimento del servizio, i seguenti standards.

**18.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il Concessionario si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.



Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio dato e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

### ***18.2. Continuità***

Il Concessionario si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio pubblico in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

### ***18.3. Partecipazione e trasparenza***

Il Cliente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con la Direzione o suo delegato.

Il concessionario si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificassero violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai clienti – utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

### ***18.4. Cortesia***

Il Concessionario si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

### ***18.5 Informazione***

Il Concessionario assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare rende note, attraverso la diffusione di materiale divulgativo e informativo, distribuito presso il crematorio, gli uffici pubblici, le aree cimiteriali, le modalità di accesso ai servizi oggetto di concessione.

Le stesse informazioni saranno disponibili sul sito web del concessionario dedicato alla nuova struttura cimiteriale del Comune insieme a tutte le informazioni relative alla struttura, alle tariffe applicate, alla modulistica da utilizzare, agli orari utili per la prenotazione del servizio e la ricezione dei feretri, alle tabelle di sintesi relative ai limiti emissivi determinati dall'autorizzazione della provincia di competenza.

**18.6. Qualità e tutela ambientale**

Nell'espletamento delle proprie attività il Concessionario garantisce l'attuazione di un sistema di gestione che produca ed assicuri la soddisfazione del rispetto delle norme e dei limiti imposti in materia di gestione ambientale. Per quanto riguarda:

- le emissioni in atmosfera, il Concessionario ha l'obbligo di rispettare il Provvedimento della Provincia di competenza n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_
- il Concessionario aderisce al Sistri e ha l'obbligo di rispettare la normativa in materia di rifiuti speciali e pericolosi;
- i rifiuti solidi urbani, vengono smaltiti tramite i normali cassonetti posti nelle vicinanze o presso le isole ecologiche.

**18.7. Privacy**

Il Concessionario si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, il Concessionario consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dalla medesima legge.

**ART. 19 - TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI**

La concessione inizia dalla data di sottoscrizione del contratto.

**ART. 20 - RICOGNIZIONE DEI BENI ED AVVIAMENTO DELL'IMPIANTO**

Dopo il collaudo dell'opera verrà redatto, in contraddittorio tra il Concedente ed il Concessionario, un verbale di ricognizione ed inventario di tutti i beni mobili e immobili costituenti la struttura, con i relativi accessori, gli arredi, gli impianti tecnologici e le pertinenze che, da tale momento, saranno considerati di proprietà del Concedente.

Ai fini della presente specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione, la data di redazione del verbale di ricognizione e di inventario sarà coincidente con la data di inizio della gestione.

Analogo verbale di ricognizione, con l'inventario di tutti i beni costituenti la struttura, sarà redatto in contraddittorio tra le parti, al termine del rapporto di concessione e comunque alla scadenza della concessione.

**ART. 21- RILIEVO DELLE ATTREZZATURE E DEGLI IMPIANTI**

Alla scadenza della concessione, il Concessionario deve lasciare ogni mezzo ed attrezzatura utilizzato per la conduzione della struttura cimiteriale e del Crematorio che sono di proprietà del Concedente.

Oltre agli impianti fissi, dovranno essere lasciati le attrezzature, gli arredi, i registri, gli archivi ed i verbali delle cremazioni, le attrezzature informatiche o similari, con la sola esclusione dei software di contabilità del Concessionario.

Al pari di quanto effettuato in sede di avvio dell'impianto, ai sensi dell'articolo precedente, sarà redatto apposito verbale di rilievo e costatazione in contraddittorio tra il Concessionario ed il Concedente.

**ART. 22- CONSEGNA DELLE OPERE AL TERMINE DELLA CONCESSIONE**

Al termine della concessione il Concessionario, dovrà provvedere alla consegna dell'impianto, delle pertinenze e degli accessori al proprietario Concedente, salvo ulteriore proroga o rinnovo ai sensi delle norme vigenti.

Di tale consegna sarà dato atto con idoneo verbale di consegna dell'impianto sottoscritto dal Concessionario e dal Concedente.

Un anno prima della scadenza della concessione il Concedente ed il Concessionario verificheranno lo stato delle opere e degli impianti oggetto di concessione, per verificarne le condizioni di esercizio e per accertare l'esigenza di eventuali lavori che il Concessionario deve eseguire entro e non oltre il termine di scadenza della concessione.

**PARTE II - DESCRIZIONE DELLA GESTIONE**

**TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI GESTIONE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE**

**ART.23 - OGGETTO DELLA GESTIONE**

La gestione del servizio comprende tutte le operazioni relative alla cremazione di cadaveri, di resti mortali, di resti ossei, dei prodotti del concepimento e di parti anatomiche riconoscibili, nonché il confezionamento delle ceneri in apposite urne di dimensioni standard fornite dal Concessionario e la riconsegna agli aventi diritto nel rispetto della normativa vigente.

Il servizio comprende anche il deposito temporaneo di feretri e di contenitori di resti mortali destinati alla cremazione.

**ART. 24 - FUNZIONAMENTO DEI FORNI**

Il Concessionario è tenuto a garantire il soddisfacimento di tutte le richieste di cremazione, organizzando il funzionamento dei forni, salvo eventuali limiti imposti dagli organi di vigilanza.

Il Concessionario deve limitare al minimo lo spegnimento dei forni per le riparazioni, programmando con regolarità le manutenzioni e darne avviso preventivo sul sito web del crematorio.

Eventuali interruzioni del servizio devono essere motivate e preventivamente autorizzate dal Concedente.

**ART. 25- ORARI E TEMPI DI FUNZIONAMENTO DELL'IMPIANTO E DI APERTURA DEGLI UFFICI**

L'apertura al pubblico del Crematorio per le informazioni, la prenotazioni delle cremazioni, il ricevimento dei feretri e la consegna delle urne, rispetterà i seguenti orari:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ART. 26 - GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI, CRITERI DI PRIORITÀ E PROGRAMMAZIONE DELLE OPERAZIONI**

Il servizio di cremazione sarà svolto rispettando le seguenti priorità:

1. cadaveri di residenti nel Comune di Montescaglioso;
2. resti mortali provenienti dai cimiteri del Comune di Montescaglioso;
3. cadaveri di residenti in altri Comuni;
4. resti mortali provenienti da cimiteri di altri Comuni.

A parità di condizioni sarà seguito l'ordine cronologico di arrivo.

Le prenotazioni per i servizi di cremazione potranno essere effettuate presso la segreteria del Crematorio.

Le richieste giunte via fax, mail o posta ordinaria, fuori degli orari di apertura saranno esaminate entro i successivi due giorni lavorativi. L'accoglimento della richiesta sarà formalizzato con l'emissione e consegna al richiedente di una nota di riscontro. Tale nota conterrà un codice di accesso personale che consentirà di verificare i dati relativi alla propria pratica.

Il Responsabile dell'impianto è tenuto alla redazione di un programma dello svolgimento del servizio che contenga:

- il giorno e l'ora di consegna del feretro o del contenitore per resti mortali;
- il nome ed il cognome del defunto da cremare, con la data del decesso e la data di nascita;
- il giorno e l'ora in cui si prevede la cremazione;
- il giorno e l'ora di ritiro delle ceneri.

Il programma sarà esposto presso l'ufficio e sul sito WEB.

Al termine della giornata il direttore dell'impianto dovrà anche redigere il registro informatico delle operazioni concluse.

**ART. 27 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE**

Il servizio di gestione della cremazione è così articolato:

- a) ricevimento della richiesta di cremazione per via telefonica, email o direttamente presso l'ufficio ed immediata comunicazione della data e dell'ora della cremazione da parte dell'operatore;
- b) ricevimento del feretro presso la struttura e verifica dei documenti accompagnatori (principalmente, autorizzazione alla cremazione, permesso di seppellimento o autorizzazione alla dispersione o affidamento a persona incaricata). In caso di irregolarità durante la verifica il servizio verrà sospeso e verranno delegati e fatti gli opportuni accertamenti;
- c) avvio diretto alla cremazione / alla sala del commiato per la fine della cerimonia funebre o per l'ultimo raccoglimento / in sosta (secondo gli accordi precedentemente presi);
- d) cremazione: ovvero, riduzione in cenere del feretro o dell'involucro contenente i resti umani, con apposito impianto adibito solo ed esclusivamente a tale uso;
- e) consegna delle ceneri e dei rispettivi documenti;

f) fatturazione.

### **27.1 Tipologia del servizio**

#### **Ricezione salma con o senza parenti al seguito. Servizio compreso nella tariffa di cremazione.**

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ingresso per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del crematorio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento nei locali appositamente adibiti in attesa della cremazione.

#### **Ricezione salma con parenti al seguito e prenotazione della sala del commiato. Servizio su prenotazione.**

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ingresso per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro, il personale del crematorio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento nella Sala del Commiato. Il corteo accederà alla Sala da un ingresso separato.

La cerimonia sarà accompagnata, su richiesta dei parenti, da un sottofondo musicale scelto e fornito dalla famiglia.

La sala del commiato è a disposizione, a partire dall'orario prenotato, per 60 minuti, di questi 30 saranno utilizzati per la cerimonia vera e propria e gli altri 30 per il controllo dei documenti, il trasferimento del feretro all'interno della sala del commiato e il deflusso degli utenti una volta terminato il rito.

#### **Ricezione resti mortali. Servizio compreso nella tariffa di cremazione.**

Il carro funebre con la cassetta contenente i resti mortali verrà fatto sostare nei pressi dell'ingresso per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta identificazione tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del crematorio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento negli appositi locali in attesa della cremazione.

### **27.2 Ritualità**

#### **Sala del Commiato**

L'organizzazione della cerimonia e della ritualità è gestita sotto la responsabilità dell'Impresa di onoranze funebri (che resta responsabile dell'esecuzione del rito) che concorderà i contenuti e le modalità con il responsabile del crematorio. Per la buona e decorosa esecuzione dei riti, il Concessionario mette a disposizione la struttura della sala del commiato, comprensiva dell'illuminazione concordata ed alcuni sottofondi musicali.

Il contenuto del rito da svolgersi dovrà essere in linea con le caratteristiche del decoro e del rispetto del luogo e delle funzioni svolte.

La sala del commiato dovrà essere prenotata dai congiunti o dall'OO.FF. al momento della prenotazione del servizio e confermata tramite fax o mail. L'orario in cui avverrà la cerimonia potrà essere scelto tra quelli sotto indicati:

<b>inizio</b>	<b>fine</b>
<b>08,30</b>	<b>09,30</b>
<b>09.30</b>	<b>10.30</b>
<b>10.30</b>	<b>11.30</b>
<b>11.30</b>	<b>12.30</b>
<b>14.30</b>	<b>15.30</b>
<b>15.30</b>	<b>16.30</b>
<b>16.30</b>	<b>17.30</b>
<b>17.30</b>	<b>18.30</b>

L'agenda delle prenotazioni potrà essere consultata sul sito del crematorio per verificare le disponibilità.

### **27.3 Video-visione**

I parenti che richiedessero il servizio di visione dell'introduzione del feretro lo potranno fare su richiesta e previa prenotazione.

Una volta al tempio crematorio saranno accompagnati nella zona appositamente adibita;

Il feretro sarà posizionato sul carrello pronto per l'introduzione, l'operatore sarà in posizione defilata con lo sguardo rivolto ai forni ed introdurrà il feretro nella camera di cremazione. Al termine dell'operazione l'operatore uscirà dalla sala e lascerà i parenti soli per alcuni minuti passati i quali provvederà ad accompagnarli all'uscita. Nel caso non volessero attendere la fine della cremazione, li accompagnerà nella saletta appositamente adibita per attendere là il termine della cremazione e ricevere l'urna contenente le ceneri.

### **27.4 Dispersione**

All'interno dell'area cimiteriale può essere eseguita la dispersione delle ceneri nel "Giardino dei ricordi".

Il servizio va prenotato al momento della richiesta della cremazione.

La cerimonia si svolgerà alla presenza di un operatore del Tempio crematorio che accompagnerà i dolenti sul luogo preposto, con l'urna contenente le ceneri e la targhetta identificativa del defunto, per poi procedere con la dispersione.

Terminata la dispersione l'operatore lascerà soli i congiunti sul luogo della sepoltura affinché possano salutare il proprio caro.

#### **ART. 28 - SMALTIMENTO RIFIUTI**

I rifiuti assimilabili a rifiuti solidi urbani saranno raccolti in adeguati contenitori e saranno prelevati, presso l'impianto, e smaltiti dalla società che svolge il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti per conto del Concedente.

I rifiuti speciali saranno invece raccolti e smaltiti dal Concessionario.

#### **ART. 29 - GESTIONE DEGLI IMPIANTI**

Il Concessionario è tenuto a mantenere in perfetta efficienza l'impianto provvedendo alle verifiche periodiche ed alle relative certificazioni sugli impianti previste dalla normativa vigente.

La relativa documentazione deve essere depositata presso l'impianto, a disposizione per eventuali controlli.

Oltre che agli organi di controllo, le certificazioni relative alle emissioni in atmosfera sono trasmesse al Concedente, a cura del responsabile del crematorio, entro 5 giorni dal momento nel quale il gestore ne sia entrato in possesso.

Qualora intervenissero guasti o problematiche gestionali dei forni tali da determinare malfunzionamenti con rischi per la pubblica salute, con sforamenti dei parametri massimi consentiti, il gestore è tenuto all'immediato fermo del forno o, all'occorrenza, dell'impianto, per il periodo di tempo necessario alla riparazione e alla immediata segnalazione della circostanza rilevata agli organi di controllo e al Concedente.

#### **ART. 30- GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI FERETRI**

Il Concessionario riceverà il feretro o i contenitori di resti mortali secondo gli orari indicati sul modulo di accettazione della domanda di cremazione.

Da quel momento e fino alla riconsegna delle ceneri ogni movimentazione dei cadaveri e dei resti rimane a carico del gestore.

Il Crematorio sarà dotato di celle frigo per lo stoccaggio dei feretri in attesa della cremazione. In caso di esaurimento dei posti disponibili, i feretri ed i contenitori di resti mortali dovranno essere conservati presso i comuni di provenienza.

Le apparecchiature refrigeranti dovranno essere mantenute in perfetto stato di conservazione e di pulizia.

#### **ART. 31 - RACCOLTA DELLE CENERI NELL'URNA E RITIRO DELLA STESSA**

Le ceneri prodotte da ogni singola cremazione devono essere depositate in un'urna cineraria di materiale resistente agli agenti atmosferici e di spessore adeguato. L'urna deve essere chiusa ed impermeabilizzata con saldatura o colla a freddo, e deve essere dotata di un sigillo di sicurezza con filo metallico e piombo o similare, recante il logo del Crematorio, per poter evidenziare eventuali forzature della confezione.

Su ogni urna andrà applicata una piastrina metallica sulla quale dovranno essere indicati nome, cognome del defunto.

La fornitura dell'urna è compresa nella tariffa della cremazione, senza alcun onere aggiuntivo per gli utenti.

La fornitura di urne personalizzate o la collocazione delle ceneri in urne diverse da quelle standard fornite dal gestore dell'impianto, è ammessa e avverrà a cura e spese dell'Impresa funebre prescelta dai famigliari, che ne attesteranno la sicurezza e la rispondenza ai requisiti di legge.

Le dimensioni delle urne fornite dal Concessionario permetteranno il contenimento di tutte le ceneri derivanti dal processo di cremazione e avranno dimensioni di centimetri 25X25X50, per poter essere inserite nelle cellette cimiteriali.

Il Concessionario deve dotarsi di apposite scaffalature per lo stoccaggio ordinato delle urne cinerarie in attesa del ritiro. La stanza ove sono alloggiate deve essere chiusa e protetta da serramenti di sicurezza.

La consegna di ogni urna deve avvenire con verbale sottoscritto da chi consegna e da chi ritira e dovrà essere annotata su un apposito registro.

Le urne contenenti le ceneri saranno consegnate solo al richiedente la cremazione.

In caso di disinteresse al ritiro delle ceneri, il concessionario notificherà al richiedente una comunicazione indicando il periodo entro il quale potrà ritirare le ceneri. Trascorso inutilmente questo termine il concessionario procederà al deposito dell'urna in cinerario comune.

#### ***ART. 32 - PROCESSO DI CREMAZIONE E TRATTAMENTO DELLE CENERI***

Durante il processo di cremazione sarà garantita la presenza del personale addetto, per assicurare la perfetta funzionalità degli impianti ed il rispetto delle procedure tecniche e amministrative previste.

Alla fine di ogni cremazione devono essere prontamente estratte le ceneri e dopo il raffreddamento, devono essere separate dalle parti metalliche e trattate con l'apposita apparecchiatura per frantumare le parti ossee non perfettamente incenerite.

Tutte le operazioni di cremazione e di trattamento e di confezionamento delle ceneri devono essere svolte con procedure che assicurino l'esatta identità del defunto, anche adottando contrassegni identificativi.

#### ***ART. 33 - DOCUMENTAZIONE - VERBALI - REGISTRI E REGISTRAZIONI VERBALI***

##### ***A) Verbale di avvenuta cremazione e consegna delle ceneri***

Per ogni singola cremazione è prevista la compilazione e la registrazione di un apposito verbale, concordato con il Concedente, contenente i seguenti dati:

1. denominazione del Crematorio, contenente l'indirizzo e il numero di telefono;
2. il numero progressivo della cremazione corrispondente a quello indicato sul registro di cremazione ed a quello stampigliato sulla targhetta posta sull'urna:



3. gli estremi del provvedimento di autorizzazione alla cremazione (comune di provenienza, data, protocollo, soggetto che ha emanato l'autorizzazione, ecc....);
4. cognome, nome, luogo e data di nascita, luogo e data di morte del defunto;
5. data ed ora di immissione del cadavere, dei resti mortali o dei resti ossei nel forno crematorio, nella forma di attestazione e certificazione;
6. data e ora di estrazione delle ceneri nella forma di attestazione e certificazione;
7. attestazione che le ceneri sono state collocate in apposita urna suggellata a norma di legge;
8. estremi della normativa e disposizioni in base ai quali si è provveduto alla cremazione;
9. generalità della persona che ha provveduto materialmente alla cremazione, estrazione delle ceneri, confezionamento e apposizione del suggello all'urna;
10. data e firma del redattore del verbale nella forma di attestazione e certificazione;
11. generalità della persona che ha provveduto materialmente alla consegna dell'urna all'incaricato del ritiro;
12. generalità dell'incaricato al ritiro dell'urna;
13. firma per attestazione di ricevimento dell'urna da parte dell'incaricato del trasporto e relativa assunzione di responsabilità fino al luogo e tipo di destinazione delle ceneri;
14. luogo di destinazione delle ceneri (nome cimitero, luogo dispersione, luogo, generalità e indirizzo dell'affidatario ecc.);
15. tipo di destinazione (tumulazione, dispersione, affido, cinerario comune, inumazione ecc....);
16. formula richiamante la normativa in materia di trattamento dei dati personali;
17. data e ora del ritiro dell'urna da parte dell'utente o dell'incaricato;

I verbali dovranno essere redatti in quattro copie, destinate a:

1. una copia da conservare presso l'impianto di cremazione;
2. una copia da inviare dal Concessionario al Comune o all'Ente che ha autorizzato la cremazione;
3. una copia da rilasciare all'incaricato del ritiro delle ceneri;
4. una copia da inviare a cura del Concessionario al Comune in cui vengono sepolte, custodite o di-sperse le ceneri;

Gli oneri ed i costi per la tempestiva spedizione dei verbali di cremazione ai Comuni o agli Enti che hanno autorizzato la cremazione, sono a carico del Concessionario.

#### **B) Esame della documentazione**

Il Concessionario prima di procedere alla cremazione, deve controllare e valutare tutta la documentazione, esclusivamente in originale, necessaria per la cremazione, rigettando quella incompleta o non debitamente firmata dagli aventi titolo. Non è pertanto consentito iniziare la cremazione basandosi su documenti prodotti in copia, in fax o informatici e qualora vi sia il sospetto che la documentazione non sia autentica, il Concessionario deve effettuare i necessari accertamenti presso gli Enti che hanno emesso i provvedimenti, segnalando al Concedente i casi di dichiarazioni o documenti falsi.

Il Concessionario è pertanto obbligato ad esaminare scrupolosamente la documentazione che:

- autorizza il trasporto e la consegna del cadavere, dei resti mortali, delle ossa umane ecc. al Crematorio;
- autorizza la cremazione;
- attesta l'assenza di impianti o protesi che possano produrre danneggiamenti al forno o sostanze radioattive che possano mettere a rischio la salute delle persone;
- autorizza il ritiro delle ceneri, ivi comprese le deleghe in caso di persona diversa dai familiari o dell'affidatario;
- autorizza il trasporto delle ceneri all'estero;
- autorizza l'affido delle ceneri o la dispersione.

Per stabilire criteri di priorità delle cremazioni, o per determinare l'addebito o l'accredito di quote finanziarie, il Concessionario deve accertare la residenza dei defunti o il cimitero di provenienza.

### C) Registri

Presso il Crematorio devono essere custoditi i seguenti registri in formato cartaceo, rilegati e resistenti all'usura:

1. un registro contenente la trascrizione di tutti dati dei verbali di cremazione, in ordine cronologico, numerato progressivamente e corrispondente al numero della targhetta posta sull'urna. Tale registro è di primaria importanza e deve essere redatto in tutte le sue parti, compresa l'indicazione della data e dell'ora di arrivo del feretro presso il Crematorio. La numerazione progressiva, raggruppata per ogni anno di cremazione per facilitare la ricerca dei defunti, non deve avere soluzione di continuità. In caso di errore materiale nella registrazione, oltre alle necessarie note esplicative in calce, ne deve essere data pronta comunicazione al Concessionario.
2. Il secondo registro deve contenere la registrazione delle cremazioni in ordine alfabetico, per facilitare la ricerca di un defunto di cui si conoscono solo i dati anagrafici.

Inoltre, presso il Crematorio, deve essere attivo un programma informatico per la gestione di tutti i dati riportati nei due registri cartacei, che consenta una agevole ricerca dei defunti e delle cremazioni, opportunamente protetto e accessibile in remoto dal Concessionario.

Per ogni cremazione il Concessionario deve informatizzare, attraverso la scansione, i documenti necessari alla cremazione, che devono essere archiviati nel sistema informatico del Crematorio ed accessibili in remoto dal Concedente.