



COMUNE DELLA SPEZIA
Centro di Responsabilità Cimiteri

*Viaggeremo verso il Giorno raccontando di
come abbiamo cantato per tenere lontano la
Notte*

Emily Dickinson

Carta dei Servizi Cimiteriali

INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Gli standard di qualità dei servizi
4. Impegni e programmi
5. I servizi erogati
6. Lampade votive
7. Reclami e segnalazioni
8. Validità della carta
9. Unità organizzativa responsabile
10. Dove trovare la carta dei servizi
11. Uffici amministrativi dei Servizi Cimiteriali
12. Orario dei funerali
13. Cosa fare in caso di lutto
14. Consigli utili
15. I cimiteri del Comune della Spezia

1. PREMESSA

Il Comune della Spezia è impegnato a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento,

all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione di tutti i servizi funerari e cimiteriali offerti alla cittadinanza.

A tal fine è stata redatta questa Carta dei Servizi Cimiteriali, che costituisce un importante strumento di conoscenza, di informazione, di tutela e di partecipazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito cimiteriale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune della Spezia gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i propri Servizi Cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

a) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini ed il Comune della Spezia nell'erogazione dei Servizi Cimiteriali, sono ispirati al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti.

Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei Servizi Cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

In quest'ottica il Comune della Spezia assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una comunicazione da parte del C.d.R. Servizi Socio-sanitari e del C.d.R. Demografia e Statistica.

b) CONTINUITA'

Il Comune della Spezia si impegna a garantire l'erogazione dei Servizi Cimiteriali in modo continuativo e regolare.

In caso di sciopero sono assicurati tutti gli arrivi dei defunti.

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

c) PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

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

Il Comune della Spezia s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, prevedendo già apposite procedure di segnalazione e reclamo, anche on line, utilizzabili dagli utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio erogato.

In ogni caso il Comune della Spezia garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibili ed efficaci.

d) CORTESIA

Il Comune della Spezia assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

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

e) EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Comune della Spezia persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi Cimiteriali, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

f) INFORMAZIONE E PRIVACY

Il Comune della Spezia assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico sia presso l'ufficio contratti dei Servizi Cimiteriali sia on line sul sito www.comune.sp.it e www.speziarisorse.sp.it, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche 0187.503345/0187.517570 (centralino Servizi Cimiteriali) 0187.7271 (centralino Comune) e telematiche cimiteri@comune.sp.it e mantiene rapporti con gli organi d'informazione attraverso l'Ufficio Comunicazione del Comune della Spezia.

Il Comune della Spezia s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.

3. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Il Comune definisce e s'impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativi al rapporto concessorio, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Gli standard di qualità garantiti sono elencati all'interno della presente Carta dei Servizi.

4. IMPEGNI E PROGRAMMI

Relativamente agli impegni ed ai programmi dei Servizi Cimiteriali in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria si richiamano integralmente il Piano esecutivo di gestione dell'anno di riferimento e la Relazione previsionale e programmatica del Comune della Spezia, visionabile sul sito istituzionale.

5. I SERVIZI EROGATI

L'[orario](#) di accesso ai cimiteri è pubblicato sul sito istituzionale del Comune.

I Servizi Cimiteriali, considerati nel presente documento, gestiscono il Cimitero dei "Boschetti" e tutti gli altri cimiteri ubicati nel Comune della Spezia (Pitelli, Pieve di San Venerio, Isola, Marinasco, Marola, Cadimare, Biassa, Campiglia, Fabiano) erogando i seguenti servizi:

- 1) attività di "inumazione", ovvero sepoltura dei defunti mediante sepoltura a terra in campo comune o speciale, ivi compresi quelli non mineralizzati provenienti da precedenti inumazioni e tumulazioni. Tali attività sono gestite dal Comune della Spezia ma eseguite da Ditta appaltatrice;
- 2) attività di "tumulazione", ovvero inserimento di cadaveri, resti ossei, resti mortali e ceneri nelle concessioni private a rotazione o di famiglia. Tali attività sono gestite dal Comune della Spezia ma eseguite da Ditta appaltatrice;

- 3) nel caso di defunti aventi diritto alla sepoltura nei cimiteri frazionali del Comune della Spezia (articolo 31 del [Regolamento comunale di Polizia Mortuaria](#)) ma non deceduti sul territorio comunale occorre che i familiari provvedano a sottoscrivere la necessaria [dichiarazione sostitutiva](#)
- 4) attività di “esumazione e di estumulazione”, ovvero di estromissione delle salme, resti mortali, resti ossei e ceneri dalle sepolture nelle quali erano ospitati . Tali attività sono gestite dal Comune della Spezia ma eseguite da Ditta appaltatrice;
- 5) Il servizio di custodia, effettuato da Ditta in appalto in base a quanto stabilito nello specifico [Capitolato](#) visionabile sul sito istituzionale, provvede ad accogliere i defunti verificando la corretta documentazione accompagnatoria, a vigilare che siano rispettate le norme regolamentari relative agli accessi nei cimiteri segnalando le difformità. Il servizio di custodia svolge inoltre funzioni di prima informazione nei confronti degli utenti;
- 6) Il servizio di manutenzione dei cimiteri, effettuato da Ditta in appalto in base a quanto stabilito nello specifico [Capitolato](#) visionabile sul sito istituzionale, si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini;
- 7) Il Servizio Amministrativo Comunale cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative al ricevimento dei trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all’affidamento delle ceneri;
- 8) Il Servizio amministrativo comunale provvede alla sottoscrizione dei contratti di concessione per le sepolture a “rotazione” (loculi 20ennali, solo per i rinnovi, loculi 40ennali, ossari/cinerari 20ennali e loro rinnovi) mentre per quelli riguardanti le sepolture diverse (loculi singoli 99ennali e sepolture di famiglia) predispone gli schemi contrattuali e li invia al C.d.R. Gare e Contratti per la sottoscrizione davanti al Segretario Generale del Comune della Spezia.
- 9) Il Servizio amministrativo non è autorizzato ad effettuare rateizzazioni degli importi tariffari e ad acquisire i pagamenti (tariffe ed imposte di bollo) con strumenti diversi da quelli informatici [bancomat e carte di credito (non sono accettate le carte America Express)]

La tipologia di sepolture assicurate dai Servizi Cimiteriali del Comune della Spezia è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

| Tipologia di sepoltura | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|---|---|---|
| <p>Inumazione: Sepoltura a terra che avviene senza soluzione di continuità, ovvero deve esservi continuità nelle sepolture. L'ordine è quello dell'arrivo in Cimitero determinato dalla comunicazione <u>effettuata entro le ore 12 del giorno precedente dall'Impresa incaricata del servizio funebre che indica l'ora di arrivo del funerale</u>. La sepoltura a terra avviene in campo comune. Per gli accessi in campo speciale occorre l'autorizzazione degli Enti religiosi che ne sono concessionari.</p> <p>Il periodo minimo di inumazione delle salme è di dieci anni, non rinnovabili. La successiva esumazione viene programmata secondo le esigenze organizzative del Servizio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Alle richieste di inumazioni che giungono in modo corretto e tempestivo dalle Imprese di Onoranze Funebri e perfezionate dal familiare (pagamento), si provvede tendenzialmente all'arrivo del defunto in cimitero. L'arrivo in cimitero deve avvenire nei termini previsti dal Regolamento comunale scaricabile dal sito istituzionale. • In caso di avverse condizioni metereologiche o eventi limitativi la circolazione dei veicoli le inumazioni possono essere sospese e rinviate alla prima giornata utile. | <p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia, ovvero se in campo comune (durata decennale) o in campo specificamente tariffato (ad esempio in campo ebraico)</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> |

| Tipologia di sepoltura | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|---|--|--|
| <p>Tumulazione: Seppellimento del feretro, o della cassetta di resti ossei o dell'urna cineraria in una concessione cimiteriale a rotazione o di famiglia.</p> <p>Nel caso di concessioni a rotazione la durata della concessione è di quaranta anni, non rinnovabili per le salme. I rinnovi di loculi ex 20ennali possono essere effettuati per ulteriori 10; Con Delibera Giunta Comunale n. 374 del 3.11.2016 è prevista la possibilità di rinnovo di un ulteriore periodo di 5 anni successivamente alla scadenza dei trenta anni di concessione cimiteriale.</p> <p>Gli ossari/cinerari hanno una durata di concessione paria a 20 anni rinnovabili di ulteriori 10 anni.</p> <p>Nel caso di tumulazione di urne cinerarie in sovrapposizione a sepolture a terra la concessione non può superare la scadenza della sepoltura principale.</p> <p>Per la tumulazione in concessioni di famiglia si rinvia alla specifica regolamentazione della materia</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Alle richieste di tumulazioni che giungono in modo corretto e tempestivo dalle Imprese di Onoranze Funebri e perfezionate dal familiare (pagamento), si provvede tendenzialmente all'arrivo del defunto in cimitero. L'arrivo in cimitero deve avvenire nei termini previsti dal Regolamento comunale consultabile sul sito istituzionale. • In caso di avverse condizioni metereologiche o di inagibilità del traffico veicolare le tumulazioni possono essere sospese e rinviate alla prima giornata in cui le suddette condizioni si siano normalizzate. • Nel caso venga richiesta la concessione di un loculo/ossario/cinerario ancora fisicamente occupato ma amministrativamente scaduto, la tumulazione del nuovo defunto avviene entro 10 giorni dalla richiesta. | <p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia (in area coperta o scoperta per il visitatore) ed all'altezza rispetto al piano di campagna.</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> <p>Eventuali costi derivanti da successive diverse scelte di sepoltura (da tumulazione ad inumazione o cremazione) vengono posti a carico dei richiedenti quale rimborso delle spese sostenute (ad es. smaltimento zinco)</p> |

| Tipologia di sepoltura | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|--|--|---|
| <p>Tumulazione in loculo individuale a concessione 99ennale: tumulazione in loculi ubicati prevalentemente in area monumentale (Campo A IV ed “oratorio”). Sono concessioni attribuibili con due diversi criteri di acquisizione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. inserimento immediato di una salma 2. acquisizione di sepolcro a disposizione. Tale possibilità è ammessa esclusivamente per concessionari ultrasettantacinquenni | <ul style="list-style-type: none"> • si richiamano gli standard generali di cui sopra riferiti alle tumulazioni a rotazione. • predisposizione della determinazione di concessione entro 5 giorni dalla consegna della richiesta e della ricevuta attestante l'avvenuto versamento della tariffa cimiteriale • invio al C.d.R. Gare e Contratti della documentazione necessaria alla stipula del contratto entro 7 giorni dalla pubblicazione della determinazione che ha approvato l'atto. | <p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia (area coperta o scoperta) ed all'altezza rispetto al piano di campagna.</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> |
| Tipologia di sepoltura | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| <p>Tumulazione in loculo di famiglia: tumulazione in loculi ubicati prevalentemente in area monumentale (ad es. Campo A V) anche se presenti nell'ampliamento del Cimitero dei Boschetti e nel cimitero di Pieve di Marinasco. Sono concessioni subordinate alla normativa delle sepolture private a carattere familiare con due diversi criteri di acquisizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inserimento di una salma • acquisizione di sepolcro a disposizione. Tale possibilità è ammessa esclusivamente per concessionari ultrasettantacinquenni | <ul style="list-style-type: none"> • si richiamano gli standard generali riferiti alle tumulazioni a rotazione • predisposizione della determinazione di concessione entro 5 giorni dalla consegna della richiesta e della ricevuta attestante l'avvenuto versamento della tariffa cimiteriale • invio al C.d.R. Gare e Contratti della documentazione necessaria alla stipula del contratto entro 7 giorni dalla pubblicazione della determinazione che ha approvato l'atto | <p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia (coperto o scoperto) ed all'altezza rispetto al piano di campagna.</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> |

| Tipologia di sepoltura | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|--|---|--|
| <p>Esumazioni: al termine del periodo minimo di 10 anni, nel caso di salme, e di 2 anni, nel caso di resti mortali (defunti che hanno già superato il limite minimo di sepoltura previsto ovvero 10 anni dalla data di prima inumazione oppure 20 anni dalla data di prima tumulazione), si provvede alla esumazione per verificare se si è realizzata la piena mineralizzazione dei resti. Le esumazioni di salme che vengono richieste anticipatamente rispetto al compimento del decimo anno di sepoltura devono essere autorizzate dal Dirigente e comunque non possono avvenire prima di 5 anni dalla inumazione. Possono essere richieste anche esumazioni in campi non in turno di esumazione e quando tali sepolture non siano a bordo campo od in luoghi nei quali risulta particolarmente laborioso l'accumulo della terra si applicano, oltre alla tariffa specifica quelle orarie per il maggiore impiego del personale nelle movimentazioni della terra. Restano a carico del richiedente eventuali maggiori spese derivanti dal ripristino di manufatti vicini interessati dalle lavorazioni.</p> | <ul style="list-style-type: none"> – i familiari vengono informati con almeno 2 giorni di preavviso (salve necessità organizzative del CdR Cimiteri, caso in cui il termine di preavviso viene limitato al giorno precedente l'esecuzione dell'esumazione). Le comunicazioni avvengono solo a condizione che i familiari abbiano lasciato recapito aggiornato nei registri cimiteriali e un numero telefono di sicura risposta da parte dell'utente – i resti mortali eventualmente rinvenuti possono essere trasferiti in altro campo stabilito dalla Direzione Cimiteri già nel giorno stesso dell'avvenuta esumazione. – i resti ossei, per i quali i familiari non abbiano provveduto immediatamente a fornire la prevista cassetta di zinco e <u>definito la destinazione con atto formale</u> (concessione cimiteriale, trasporto in altro Comune o cremazione), vengono inseriti già dal giorno successivo in Ossario Generale senza alcuna altra formalità, né possibilità di assistere all'introduzione dei medesimi. | <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> |

| Tipologia di sepoltura | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|--|--|--|
| <p>Estumulazioni: al termine del periodo minimo di 20 anni le salme possono essere estumulate. Un eventuale maggiore tempo di permanenza dipende dalla durata prevista per ogni specifica concessione. Le estumulazioni di salme che avvengono precedentemente al termine di 20 anni sono straordinarie e vengono autorizzate dal Dirigente. Le estumulazioni richieste prima dei termini di scadenza sono tariffate come “non programmate”.</p> <p>La data di scadenza è ritenuta per conosciuta da parte del concessionario come gli obblighi contrattuali assunti per il successivo rinnovo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> – i familiari vengono informati con almeno 2 giorni di preavviso. Le comunicazioni avvengono solo a condizione che i familiari abbiano lasciato recapito aggiornato nei registri cimiteriali e un numero telefono di sicura risposta da parte dell’utente. – i resti mortali eventualmente rinvenuti possono essere trasferiti in campo estumulati stabilito dalla Direzione Cimiteri già dal primo giorno feriale successivo. – i resti ossei per i quali i familiari non abbiano provveduto immediatamente a fornire la prevista cassetta di zinco e <u>definito la destinazione con atto formale</u> (concessione cimiteriale, trasporto in altro Comune o cremazione), vengono inseriti già dal giorno successivo in Ossario Generale senza alcuna altra formalità, né possibilità di assistere all’introduzione dei medesimi. | <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> |
| Tipologia di procedimento | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| <p>Traslazioni: il trasferimento di salma o resto osseo o cenere da una concessione ad un’altra può avvenire esclusivamente per avvicinamento ad altra di prossimo congiunto.</p> <p>Unica eccezione assentita è quella della traslazione per inserimento in sepoltura di famiglia che non comporta spese per il richiedente giusta Deliberazione G.C. n. 368/22.11.2010</p> | <ul style="list-style-type: none"> – La traslazione avviene entro 5 giorni se l’allocazione richiesta è disponibile | <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> |

| Tipologia di procedimento | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|--|--|---|
| <p>Inserimento in Ossario Generale: questa procedura avviene nel momento in cui a seguito di esumazione od estumulazione vengano rinvenuti dei resti ossei <u>per i quali i familiari non abbiano immediatamente provveduto a fornire la prevista cassetta di zinco e formalizzare la destinazione dei resti ossei</u> (concessione cimiteriale, trasferimento in altro Comune, o cremazione). Trattandosi di sepoltura “indistinta” l’inserimento avviene d’ufficio, ovvero senza possibilità di presenza di estranei oltre gli addetti.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - i resti ossei vengono inseriti già dal giorno successivo in Ossario Generale senza alcuna altra formalità se non la registrazione dell’evento. | <p>Attualmente l’inserimento in Ossario Generale non è tariffato</p> |
| Tipologia di procedimento | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| <p>Inserimento in Cinerario Comune: le ceneri per le quali il defunto abbia espresso con dichiarazione autografa lo sversamento in Cinerario Comune vi vengono sversate. Analogamente per le ceneri per le quali i familiari abbiano fatto decorrere 6 mesi senza avere destinato le medesime si procede allo sversamento in Cinerario Comune, previa pubblicazione all’Albo Pretorio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sversamento entro 5 giorni in presenza di atto autorizzativo - Sversamento d’ufficio successivo alla scadenza della pubblicazione all’Albo Pretorio per 30 giorni | <p>Attualmente lo sversamento in Cinerario Comune non è tariffato</p> |

| Tipologia di sepoltura | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|---|--|---|
| <p>tumulazione in sepoltura di famiglia: La durata massima della concessione delle sepolture di famiglia, dal 10.02.1975, è di novantanove anni rinnovabili per eguale periodo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Le sepolture in cappella di famiglia avvengono tendenzialmente il giorno stesso dell'arrivo del defunto purchè correttamente comunicate entro le ore 12.30 del giorno precedente ai Servizi Cimiteriali, attraverso l'Agenda Informatica dalle Imprese di Onoranze Funebri (consultabile sul sito istituzionale del Comune), vengono effettuate entro la giornata di arrivo Le sepolture in tomba ipogea sono tendenzialmente effettuate nel medesimo giorno di arrivo del defunto se le stesse siano state aperte, da ditta incaricata dal concessionario, almeno 24 ore prima e verificatene adeguate condizioni di manutenzione interna (ad es. plance rotte, necessità di riduzioni, ecc.) che sono di esclusiva responsabilità del concessionario. | <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> <p>nota: nelle operazione di tumulazione i mattoni per la chiusura del loculo, se prevista) devono essere forniti dal concessionario.</p> |
| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| <p>Predisposizione dei contratti di concessione, delle autorizzazioni Amministrative: I Servizi Cimiteriali acquisiscono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Le domande e le autorizzazioni relative alle sepolture; 2) Le domande relative ai rinnovi di concessione, se previsti 3) le autorizzazioni all'apposizione di lapidi 4) le domande relative alla dispersione ed all'affidamento delle ceneri. <p>Soggette, ove previsto, all'imposta di bollo.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rilascio delle autorizzazioni alla sepoltura contestualmente alla domanda 2. Rilascio concessioni contestualmente alla sottoscrizione ed al pagamento 3. Autorizzazioni apposizione contestuale alla richiesta | <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale.</p> |

| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|--|--|---|
| Predisposizione delle procedure di cremazione di salme, resti mortali e resti ossei | <ul style="list-style-type: none"> – Acquisizione immediata delle dichiarazioni sostitutive di notorietà purché siano presenti alla sottoscrizione tutti i soggetti necessari (esclusivamente per cremazioni di resti mortali ed ossei) – Invio entro 2 giorni feriali delle dichiarazioni sostitutive allo Stato Civile – Calendarizzazione delle cremazioni entro 10 giorni feriali dalla ricezione, in originale, dell'autorizzazione alla cremazione emessa dallo Stato Civile (esclusivamente resti mortali e ossei) | A titolo oneroso. Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale. |
| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| Predisposizione delle procedure di consegna ceneri per affidamento familiare o trasporto in cimitero di altro Comune | <ul style="list-style-type: none"> – Consegna delle ceneri entro il primo giorno feriale successivo a quello della cremazione. La data di consegna deve essere preventivamente concordata con l'ufficio cremazioni (tel. 0187.727872 oppure e-mail brunella.baudi@comune.sp.it) | A titolo oneroso solo per l'affidamento familiare. Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale. |
| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| Predisposizione delle procedure di autorizzazione all'accesso veicolare | <ul style="list-style-type: none"> – Consegna ai Servizi Cimiteriali del pass al momento stesso in cui viene esibito il contrassegno previsto dal Codice della Strada o presentato il certificato rilasciato dall'ASL | Attività non tariffata |

| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
|--|---|---|
| Richiesta concessione cimiteriale per sepoltura di famiglia (in bollo) | <ul style="list-style-type: none"> – Verifica disponibilità dell’area o del manufatto entro 5 giorni feriali – predisposizione della determinazione di concessione entro 5 giorni dalla verifica e dalla ricezione dell’avvenuto versamento della tariffa cimiteriale – invio al C.d.R. Gare e Contratti della documentazione necessaria alla stipula del contratto entro 7 giorni dalla pubblicazione della determinazione che ha approvato l’atto. | Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale. |
| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| Predisposizione delle procedure di edificazione di tombe e cappelle di famiglia a seguito di richiesta concessione cimiteriale | <ul style="list-style-type: none"> – Inoltro della documentazione alla Soprintendenza competente entro 5 giorni feriali dalla ricezione della completa documentazione – Inoltro della documentazione allo Sportello Edilizia entro 5 giorni feriali dalla ricezione della nota inviata dalla Soprintendenza competente, ove necessaria | Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali riportati nella presente Carta e sul Portale Cimiteriale. |
| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| Predisposizione delle procedure di manutenzione di tombe e cappelle di famiglia: le attività manutentive dei manufatti cimiteriali rientrano tra gli obblighi del concessionario | <ul style="list-style-type: none"> – Invio della documentazione alla Soprintendenza di competenza entro 5 giorni dal ricevimento – Rilascio dell’autorizzazione entro 2 giorni dalla ricezione della nota inviata dalla Soprintendenza competente, ove necessaria | Tali manutenzioni sono attualmente assoggettate solo ad una cauzione di € 258,23 |
| Tipologia di procedure | Standard di qualità garantiti | Tariffe |
| Informazioni via mail: cimiteri@comune.sp.it | <ul style="list-style-type: none"> – entro 2 giorni feriali successivi se trattasi di informazioni generali o di non complessa ricerca | Esente da tariffa |

Nota bene: le somme indicate nelle tariffe sono riferite all’anno corrente e vengono rivalutate periodicamente, entro il mese di dicembre, per l’anno successivo.

TIPI DI SEPOLTURE (articolo 34 Regolamento Polizia Mortuaria della Spezia)

In relazione alla capienza della struttura cimiteriale vengono messe disponibilità le seguenti tipologie minime di sepoltura:

- a) ad inumazione in campi comuni (sepoltura minima 10 anni) e speciali;
- b) a tumulazione in loculi per salma (40 anni o 99 anni);
- c) a tumulazione per resto osseo/cenere (20 anni);
- d) a tumulazione di ceneri in sovrapposizione ad inumazione (scadenza con la sepoltura principale);
- e) sepolture di famiglia quali cappelle, tombe ipogee ed epigee (99 anni)

Nel Cimitero dei Boschetti sono ubicati:

- due campi ebraici ed uno evangelico per i quali l'accesso dei defunti è regolato dalle Confessioni religiose che ne sono concessionarie;
- una serie di tumuli definiti come "area partigiani" per il quale l'accesso è regolato dal Comitato Unitario della Resistenza;
- un Sacratio ed un Ossario Militare per i quali l'accesso è regolato dal Ministero della Difesa – Onorcaduti - Roma
- monumento/ossario Vittime civili di guerra

ORGANIZZAZIONE ATTIVITA'

La calendarizzazione delle attività avviene dando la precedenza alle inumazioni e, per quanto riguarda gli arrivi dei defunti, è determinata dalla corretta prenotazione on line alla [pagina WEB](#) del sito istituzionale del Comune che le Imprese di Onoranze Funebri devono utilizzare per la prenotazione del funerale.

Nel caso i dolenti chiedano la tumulazione del proprio congiunto in un loculo la cui concessione è amministrativamente scaduta, ma ancora fisicamente occupata da altro defunto, i Servizi Cimiteriali provvedono ad avvisare il precedente concessionario dell'estumulazione ed organizzano la nuova tumulazione entro 10 giorni feriali dalla data di arrivo del defunto nel cimitero di sepoltura.

Qualora le salme destinate a cremazione od inumazione giungano, in periodo estivo, senza preavviso, oppure al di fuori di quanto previsto nella programmazione, oppure in giornata prefestiva possono essere accettate in deroga alle disposizioni regolamentari sugli arrivi dei funerali ed introdotte direttamente in area refrigerata e permanervi sino al momento della sepoltura/cremazione. Tale ubicazione in area tecnica non consente la visita ai defunti da parte dei familiari.

Ogni operazione cimiteriale che non riguardi le salme in arrivo viene calendarizzata compatibilmente con le esigenze dei servizi principali e di tale calendarizzazione viene data comunicazione telefonica al familiare di riferimento ad un recapito sempre raggiungibile dalle 8.30 alle 17.00.

Le Agenzie di Onoranze Funebri provvedono alla consegna del feretro nel cimitero di destinazione con la deposizione del feretro all'interno della specifica camera mortuaria e pertanto, a cura del proprio personale, ne effettua il trasferimento dal carro funebre.

L'elenco giornaliero dei funerali in arrivo è visionabile sull'[Albo Necrologico](#) del sito istituzionale del Comune:

La ricerca dei defunti può essere effettuata attraverso lo specifico [link](#) del sito istituzionale del Comune

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

Le persone che si presentano presso gli uffici della Direzione Cimiteri agiscono personalmente come aventi titolo a scegliere la sepoltura per la persona defunta oppure in nome e per conto degli aventi titolo (i più prossimi congiunti di pari grado, oppure esecutore testamentario, curatore, tutore, ecc.) e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

Le scelte di sepoltura sono sostanzialmente tre:

1. inumazione: sepoltura a terra per almeno 10 anni (termine non rinnovabile)
2. tumulazione: inserimento della salma in loculo per 40 anni (termine non rinnovabile)
3. cremazione: incenerimento della salma a cui possono seguire la tumulazione (per 20 anni + eventuali 10 anni di rinnovo), inserimento in sepoltura gentilizia, affidamento familiare, dispersione in natura, trasferimento in cimitero di altro Comune

CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI:

Tale facoltà è prevista solo nel Campo A IV (sepulture individuali a 99 anni), Campo A V e Serie P, R ed S in zona "cerreto" (loculi di famiglia a 2 o 4 posti salma).

I requisiti richiesti per acquisire le suddette concessioni sono, alternativamente:

- ✓ il compimento del 75esimo anno di età da parte del concessionario
- ✓ l'inserimento di almeno una salma

L'aspirante concessionario non deve essere titolare, a titolo diretto, di alcuna altra concessione di famiglia (Deliberazione G.M. n. 345/06.01.2009).

Per i loculi di famiglia si richiama la normativa specifica relativa agli accessi in tali sepulture (articoli 60 e 63 Regolamento Polizia Mortuaria del Comune della Spezia).

TRASLAZIONI

Uniche forme di traslazione ordinariamente assentite sono quelle relative all'avvicinamento di coniugi e familiari ed all'inserimento di salme o resti ossei o ceneri in sepulture di famiglia od individuali a concessione 99ennale (Deliberazione G.C. n. 368/22.11.2010).

CRITERI PER L'APPOSIZIONE DI LAPIDI, CIPPI E MANUFATTI SEPOLCRALI

L'ornamentazione di lapidi, cippi e manufatti sepolcrali deve essere conforme a quanto previsto nell'articolo 33 del Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune della Spezia e comunque preventivamente autorizzata dai Servizi Cimiteriali. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento, a spese del concessionario, ai sensi del suddetto articolo 33 del Regolamento.

CREMAZIONE

L'accesso alla cremazione viene preventivamente autorizzato dall'Ufficio di Stato Civile del Comune di decesso del defunto.

Nel caso venga richiesta la cremazione di defunti che hanno già trascorso 10 anni di permanenza a terra (inumazioni) o 20 anni in tumulo, è necessario che i familiari dichiaranti siano la metà più uno degli aventi titolo. Si rinvia comunque alle indicazioni che sono fornite dagli uffici di Stato Civile competenti al rilascio dell'autorizzazione.

Dopo avere acquisito tale autorizzazione l'esecuzione della cremazione deve essere richiesta ai Servizi Cimiteriali che, previa acquisizione della specifica domanda in bollo (€ 16,00) incassano la tariffa prevista o direttamente attraverso carta di credito o bancomat (POS), od indirettamente acquisendo ricevuta di avvenuto versamento presso Ufficio Postale o bonifico bancario.

L'ufficio dei Servizi Cimiteriali preposto alle cremazioni acquisisce un recapito telefonico sempre disponibile del richiedente la cremazione e provvede, tendenzialmente entro il giorno di arrivo della salma, a comunicare la data e l'orario previsti per la cremazione.

INFORMAZIONI SULLA CREMAZIONE

Per ricorrere alla cremazione occorre sapere che l'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;
2. l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutarie quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;
3. in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
4. in merito alla volontà di dispersione ceneri in natura manifestata dai defunti o dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdetto, può avvenire in mare nel luogo indicato dalla locale Capitaneria di Porto (in prossimità di Punta della Mariella – Isola Palmaria Lat. 44° 02' 42" N e Long. 009° 51' 42" E) o in aree private all'aperto secondo quanto previsto dall'art. 55 del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria previo consenso dei proprietari del terreno e senza che vi sia scopo di lucro da parte dei medesimi. La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, espressa per iscritto, dall'ufficiale di Stato Civile del Comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui si trova il cimitero.
5. Le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri cittadini in cellette ossario. La durata della concessione è di 20 anni eventualmente rinnovabili di ulteriori 10.
6. Le ceneri per le quali i familiari non abbiano provveduto a dare una collocazione in concessione cimiteriale, oppure all'affidamento familiare, oppure al trasferimento in cimitero di altro Comune, oppure alla dispersione in natura vengono trattenute per 6 mesi in idoneo locale chiuso e quindi, dopo la pubblicazione di specifico avviso sull'Albo Pretorio (30 giorni) **vengono immediatamente sversate in Cinerario Comune.**

TRASFERIMENTO DELLE CENERI IN CIMITERO DI ALTRO COMUNE

Il ritiro delle ceneri, nel caso di trasferimento delle medesime in altro Comune oppure nell'ipotesi di affidamento familiare, avviene esclusivamente per appuntamento ed almeno 24 ore dopo l'avvenuta

cremazione, a meno che non venga richiesta la prestazione aggiuntiva dell'urgenza, sottoposta a specifica tariffa visionabile presso i Servizi Cimiteriali e sul sito istituzionale del Comune.

Il trasferimento viene autorizzato dallo Stato Civile previa specifica domanda in bollo (€ 16,00)

DISPERSIONE DELLE CENERI

La dispersione delle ceneri deve essere autorizzata dallo Stato Civile che prende atto di una dichiarazione espressa, datata e sottoscritta attribuibile alla persona defunta e la cui autenticità viene autocertificata dai familiari aventi titolo alla destinazione della salma.

I Servizi Cimiteriali acquisiscono l'autorizzazione e contestualmente alla domanda di cremazione del defunto ricevono anche quella di dispersione delle ceneri in natura.

La dispersione delle ceneri può avvenire sia in mare sia sul terreno (articolo 52 Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune della Spezia); in entrambi i casi la data viene calendarizzata in accordo con i Servizi Cimiteriali presso l'ufficio preposto alle cremazioni (0187.727872), compatibilmente con le esigenze di servizio e le condizioni meteomarine favorevoli. Tale attività è svolta di solito in orario pomeridiano esclusi i giorni festivi e prefestivi.

L'eventuale mancata presentazione dei familiari alla dispersione determina lo slittamento dell'operazione in fondo alla lista dei richiedenti.

Il funzionario comunale presente alla dispersione ha solo compiti di verbalizzazione dell'evento non potendo interferire con il medesimo.

La dispersione delle ceneri in mare non può avvenire nel periodo dal 15/6 al 15/9 in quanto vietata da Ordinanza della locale Capitaneria di Porto.

L'imbarcazione utilizzata può essere solamente una di quelle abilitate al trasporto pubblico di passeggeri; a tale proposito l'Amministrazione ha richiesto l'applicazione di tariffe agevolate al Gruppo Battellieri del Golfo; tali tariffe possono essere acquisite all'imbarcadero della predetta società in Passeggiata Morin o telefonicamente 0187.21010

AFFIDAMENTO FAMILIARE DELLE CENERI

L'affidamento familiare delle ceneri derivanti dalla cremazione avviene, previa autorizzazione dell'Ufficiale di Stato Civile, con la consegna dell'apposito contenitore infrangibile denominato "urna", debitamente sigillato e con l'indicazione delle generalità del defunto oltre che della data di avvenuta cremazione.

L'affidatario ha l'obbligo di conservare l'urna nel luogo indicato nell'autorizzazione e di garantirne l'integrità.

Il Comune della Spezia si riserva, attraverso il Corpo di Polizia Municipale, la facoltà di effettuare dei controlli sulla regolare e corretta conservazione delle urne affidate.

SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

Che cosa è necessario sapere in caso di esumazione e di estumulazione?

Ogni anno il Comune della Spezia – Servizi Cimiteriali procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni sulla base sia delle reali necessità ricettive dei diversi cimiteri, che della scadenza delle concessioni.

Le esumazioni avvengono tendenzialmente allo scadere dei 10 anni dalla data di inumazione per le salme ed allo scadere dei due anni per i resti mortali già provenienti da precedente tumulazione od inumazione.

Trascorsi 20 anni dalla tumulazione, si può procedere ad estumulare i defunti.

Le esumazioni e le estumulazioni ordinarie possono essere effettuate durante tutto l'anno. Le esumazioni straordinarie non possono avvenire prima che siano trascorsi cinque anni dalla data di inumazione e non possono svolgersi da maggio a settembre di ogni anno.

Generalmente due giorni prima dell'inizio delle operazioni, chi ha lasciato il recapito telefonico è contattato dai Servizi Cimiteriali che lo informano circa la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni, sulla base della pianificazione programmata dai Servizi.

In caso di non possibile comunicazione telefonica viene inviato un telegramma di avviso all'ultimo indirizzo reperito nei registri cimiteriali.

Gli orari assegnati per le esumazioni sono immodificabili in quanto inseriti all'interno di una complessa programmazione.

Quali scelte possibili al termine delle operazioni di esumazione e di estumulazione?

E' possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali o dei resti ossei risultanti dalle operazioni di esumazione o di estumulazione.

a) Destinazioni possibili dei resti mortali (non mineralizzati)

I resti mortali sono le risultanze di un processo di mineralizzazione non conclusosi nonostante siano trascorsi i termini previsti dal DPR 285/90, ovvero 10 anni per le sepolture a terra e 20 anni per quelle in tumulo.

Mentre le salme ancora tumulate possono essere mantenute ulteriori 10+5 anni nell'attuale concessione (il sistema di concessione 20ennale rinnovabile scade nel marzo 2023. Dopo tale data le concessioni di tumuli a rotazione sono più rinnovabili di ulteriori 5 anni) quelle inumate vengono trasferite in altro specifico campo di inumazione ed ogni due anni possono essere riesumate per verificare se gli stessi sono completamente mineralizzati.

Per quanto riguarda la nuova sepoltura dei resti mortali si procede come di seguito:

- riguardo ai resti provenienti da esumazione (sepoltura a terra): i familiari vengono informati preventivamente dell'esumazione in modo che possano fare anche asportare il manufatto tombale da marmista di fiducia al fine di conservarlo per un'eventuale successiva apposizione nel nuovo luogo di sepoltura (se il defunto non è mineralizzato).
- riguardo ai resti provenienti da tumulazione: la lastra tombale viene acquisita dal Comune che si riserva la facoltà di avviarla a discarica. Sulla nuova sepoltura Il Comune provvede solo ad identificarla con le anagrafiche del defunto. I familiari hanno la facoltà di migliorare la collocazione del defunto con l'apposizione di un manufatto

b) Destinazioni possibili dei resti ossei (mineralizzati)

I resti ossei sono le risultanze di un processo di mineralizzazione conclusosi al termine di un periodo obbligatorio di sepoltura (10 anni per le sepolture a terra e 20 anni per quelle in tumulo) oppure in uno successivo a seguito di reinumazione.

Al momento del loro rinvenimento, i resti ossei devono essere immediatamente avviati in Ossario Generale e nel caso abbiamo fornito immediatamente una cassetta di zinco per l'inserimento dei resti ed abbiano sottoscritto un contratto formale gli stessi sono inseriti in concessione (loculo per salme, od Ossarietto, o Cinerario, o sepoltura di famiglia compatibilmente con la capienza dei medesimi).

La cassetta di zinco può essere consegnata durante gli orari di apertura del Cimitero dei Boschetti presso l'ufficio della Ditta appaltatrice del servizio, ovvero al Consorzio Servizi Logistica S.r.l. (Porta Principale) durante l'orario di apertura al pubblico del cimitero dei Boschetti.

I resti ossei rinvenuti durante le operazioni di estumulazione od esumazione possono essere anche avviati a cremazione purchè tale richiesta venga presentata immediatamente presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali (c/o Direzione Cimiteri – Porta Est).

Riguardo alle esumazioni i Servizi Cimiteriali provvedono:

- 1- a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare mediante affissione di specifico avviso sia all'Albo Pretorio, per 30 giorni, che in ogni bacheca posta all'ingresso di ciascun cimitero interessato dalle operazioni;
- 2- a collocare appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione da esumare.

Quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro caro, è inserito negli elenchi dei defunti da esumare o nel campo in esumazione devono contattare sollecitamente gli Uffici dei Servizi Cimiteriali. In particolare gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici e recapiti telefonici facilmente reperibili per essere contattati.

Il Servizio di Custodia e manutenzione dei cimiteri (come previsto da [Capitolato](#) visionabile sul sito istituzionale del Comune)

| Tipologia di operazione | Definizione Standard di qualità |
|--|---|
| Pulizia, viali, riquadri, scalinate, ascensori e campate | Pulizia viali, riquadri e campate: almeno ogni 3 giorni |
| Svuotamento cestini | Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri, ogni 3 giorni |
| Pulizia servizi igienici | Quotidiana |
| Verde e giardinaggio Taglio erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri | Secondo le necessità e comunque non meno di 5 volte l'anno |

Servizio di bus- navetta nel periodo della Commemorazione dei defunti

E' un servizio gratuito svolto con autoveicolo dotato di pedana-sollevatore per garantire l'accesso delle persone con ridotte capacità motorie nelle giornate di celebrazione dei defunti in cui è vietato l'accesso dei veicoli privati nell'area cimiteriale dei Boschetti.

Le comunicazioni relative alle celebrazioni dei defunti sono tempestivamente rese note, sia alle porte del cimitero sia sul sito web del Comune della Spezia per informare l'utenza degli orari e percorsi seguiti dal servizio navetta.

Camera mortuaria

In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria presente nel Cimitero dei Boschetti. Analogamente per quelli frazionali escluso però per l'avvio a cremazione della salma.

Il deposito dei feretri è a titolo gratuito. La sosta del defunto è garantita nel giorno di arrivo del funerale in quanto per aspetti organizzativi la salma potrebbe essere trasportata in altro locale non accessibile al pubblico.

6. LAMPADE VOTIVE

Il servizio di gestione della illuminazione votiva nei cimiteri cittadini è affidato alla Società Spezia Risorse Spa.

A tale Società competono le manutenzioni ordinarie (allaccio e stacco delle lampade, sostituzione di quelle bruciate, ecc.) mentre quelle straordinarie spettano al Comune della Spezia.

La sede cui rivolgersi per ogni comunicazione relativa alla illuminazione votiva è lo sportello presso Spezia Risorse Spa – Via G. Pascoli, 64/a – tel. 0187.1603005 e mail: info@speziarisorse.it. Gli orari ed i giorni di apertura sono visionabili al sito www.speziarisorse.it

Per la segnalazione di lampade votive spente è attivo il numero di Spezia Risorse S.p.a. 0187.1603005 dove è possibile effettuare la comunicazione indicando il nome del defunto, la sua posizione di sepoltura, il Cimitero di riferimento e il numero di telefono dell'intestatario della fornitura.

7. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il cittadino **può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta** presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- 1- on line accedendo alla pagina [segnalazioni e reclami](#) del sito istituzionale del Comune
- 2- in forma scritta all'indirizzo: Servizi Cimiteriali del Comune della Spezia Via del Camposanto - 19136 La Spezia tramite fax al n. 0187.283998
- 3- tramite posta elettronica all'indirizzo: cimiteri@comune.sp.it;
- 4- telefonicamente: 0187.727871 oppure 0187.727878

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

La risposta avviene con le modalità indicate dal cittadino nel momento in cui presenta il reclamo.

Il Comune della Spezia - Servizi Cimiteriali, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al cittadino, attraverso l'utilizzo delle procedure previste, l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto al Dirigente del Servizio Il Comune s' impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile dei Servizi cimiteriali.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

Il Comune considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami e delle segnalazioni ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Il Comune inoltre effettua periodicamente indagini rivolte a valutare la soddisfazione dell'utenza al fine di elaborare progetti di miglioramento della qualità del servizio erogato. Sempre allo scopo di verificare la qualità del servizio erogato il Comune si rende disponibile a promuovere dei "Tavoli di confronto e concertazione" con le imprese di onoranze funebri e con quelle di lavorazione dei marmi.

8. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta, approvata con specifico atto dell'Amministrazione, entrerà in vigore entro giorni 30 (trenta) dall'esecutività dell'atto di approvazione e la stessa sarà soggetta a revisione annuale ed aggiornamento periodico.

9. RESPONSABILE UNITA' ORGANIZZATIVA

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Centro di Responsabilità Cimiteri – Il Dipartimento Opere Pubbliche, con sede in via del Camposanto, s.n. – 19136 La Spezia. (Dott. Massimo Torracca reperibile al numero 0187.727870)

10. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, per estratto, presso l'ufficio contratti ubicato nella Palazzina Direzione Cimiteri. Copie integrali possono essere richieste in visione presso i suddetti uffici e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure acquisibili attraverso il sito internet del Comune.

La Carta dei Servizi è visionabile presso i cimiteri ove è previsto di custodia (Boschetti, Marola, Marinasco e Pieve).

11. UFFICI AMMINISTRATIVI DEI SERVIZI CIMITERIALI

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate ai Servizi Cimiteriali.

Gli Uffici Amministrativi sono ubicati in:

Via del Camposanto 49 - Porta Est del Cimitero dei Boschetti (lato Melara)

Tel. 0187-503345

Fax 0187-503026

e-mail: cimiteri@comune.sp.it

Apertura al pubblico:

(8.30-12.30 da lunedì a venerdì, sabato 8.30-11.30).

ORARIO DEI FUNERALI

In attesa di ridefinire gli orari di apertura dei cimiteri comunali le accettazioni delle salme avvengono negli orari sotto indicati.

Poiché tra gli obiettivi dei Servizi Cimiteriali vi è anche quello di potere effettuare il servizio di

sepoltura in continuità all'arrivo del funerale è importante che gli orari previsti per gli arrivi delle salme siano tempestivamente comunicati dalle Agenzie di Onoranze Funebri e da esse rispettati.

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (orario solare)
dalle ore 9.00 alle 16.45 (orario legale)

al sabato: dalle ore 09.00 alle ore 11.30.

I trasporti di salme destinate all'inumazione devono pervenire nei cimiteri di destinazione secondo i principi esplicitati nel comma precedente e comunque non oltre le ore 11,30.

I trasporti di salme destinate alla cremazione devono pervenire nel cimitero dei Boschetti esclusivamente dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

In caso di più giorni festivi consecutivi uno sarà considerato lavorativo, con esclusione del giorno di Natale e di Pasqua.

Per gli arrivi al di fuori degli orari previsti si rinvia al [Regolamento comunale](#) ed al piano tariffario

14.COSA FARE IN CASO DI LUTTO

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

L'ufficiale di Stato civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo (presso l'A.S.L) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;

I familiari o l'impresa di onoranze funebri, per loro conto, devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.

In caso di morte violenta, di morte improvvisa per la strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'Autorità Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.

Le persone decedute in Ospedale o in Casa di Riposo sono tenute in osservazione nelle camere mortuarie delle rispettive strutture che devono essere possedute e disponibili in quanto obbligatoriamente previste per il loro accreditamento da parte della Regione Liguria.

15. CONSIGLI UTILI

- Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;
- Scegliere l'impresa funebre con calma valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;
- Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- Delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- Richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;

- Leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in “bianco”;
- Evitare di chiedere fin dall’inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;
- Richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi solo per la quota stabilita dalla legge.

16. I CIMITERI DEL COMUNE DI LA SPEZIA

- BOSCHETTI (cimitero principale) (*)
- PIEVE DI SANTO STEFANO (loc. Pieve) (*)
- PITELLI
- ISOLA
- PIEVE DI MARINASCO (loc. Marinasco) (*)
- BIASSA
- CAMPIGLIA
- MAROLA/ACQUASANTA (*)
- CADIMARE

Nei cimiteri contrassegnati da (*) è prevista la presenza di almeno un custode anche se non nell’intero orario di apertura del singolo cimitero.

**IL DIRIGENTE Centro di Responsabilità Cimiteri
(Dott. Ing. Claudio CANNETI)**