Servizi cimiteriali comune di Venezia

Carta dei Servizi

Conforme al Regolamento UE n. 679/2016

Componente del Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs. 231/2001

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015

Conforme alla Norma UNI ISO 37001:2016

VERITAS

Il presente documento è stato approvato dal Comune di Venezia con Disposizione Dirigenziale PG n. 2022/184805 del 26/04/2022

SEZIONE I 4
1. Premessa 4
2. Campo di applicazione e validità della Carta 4
3. Presentazione dell'Azienda 5
4. Principi Fondamentali 6
4.1 Eguaglianza ed imparzialità 6
4.2 Qualità del servizio e sicurezza 6
4.3 Continuità 6
4.4 Partecipazione e trasparenza 6
4.5 Cortesia 6
4.6 Privacy e trattamento dei dati personali 7
4.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi 7
4.8 Efficacia ed efficienza 7
4.9 Informazione agli utenti 7
4.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità 8
5. Principi Fondamentali 8
SEZIONE II 9
6. Presentazione del servizio 9
6.1 Caratteristiche territoriali 9
6.2 Elenco dei plessi cimiteriali 10
SEZIONE III 11
7. Descrizione dei servizi - impegni e standard di qualità 11
7.1 Apertura e chiusura dei cimiteri 12
7.2 Custodia e sorveglianza dei cimiteri 12
7.3 Disciplina all'ingresso 12
7.4 Servizi disponibili 12
7.5 Obblighi e divieti 13
7.6 Attività amministrative svolte per conto del Comune di Venezia 14
7.7 Operazioni cimiteriali relative alla gestione del ciclo della salma 15
7.7.1 Inumazione 15
7.7.2 Tumulazione 16
7.7.3 Cremazione 16
7.7.4 Esumazione 17
7.7.5 Estumulazione 18
7.7.6 Traslazione 19
7.8 Tenuta dei registri delle operazioni cimiteriali e atti a disposizione del pubblico 19
7.9 Pulizia e mantenimento dei cimiteri 19
7.10 Manutenzione ordinaria dei beni immobili presenti nei cimiteri 20
7.11 Trasporti funebri e trasporti istituzionali 20
7.12 Recupero salme su strada 21
7.13 Sala commiato e sale di rito civile 21
7.14 Gestione degli obitori e depositi di osservazione 22
7.15 Gestione del servizio di illuminazione votiva 22
7.16 Funerali di povertà 23

7.17 Concessioni 23
7.18 Scadenza delle sepolture 24
7.19 Oggetti da recuperare 24
SEZIONE IV 25
8. Rapporti con i cittadini 25
8.1 Richieste e partecipazione dell'utente 25
8.2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti 25
8.3 Sportello di legalità 26
8.4 Procedure di conciliazione 27
8.5 Indagini sulla soddisfazione dell'utente e schede di rendicontazione del servizio 27
9. Informazioni utili 27
9.1 Recapiti e orari 27
9.1.1 Sportelli Veritas 27
9.1.2 Sportelli Comune 29
9.1.3 Associazioni dei consumatori 29
10. Standard di qualità e diritto di rimborso 30
10.1 Tabella standard di qualità 31

SERVIZI CIMITERIALI - CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I

1. Premessa

Il Comune di Venezia e il gestore affidatario dei servizi cimiteriali, VERITAS S.p.A. (d'ora innanzi VERITAS), al fine di soddisfare le aspettative dei cittadini – utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta della Qualità dei Servizi.
La Carta della Qualità dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino - utente. In essa sono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo allo stesso una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta della Qualità dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino – utente.
La Carta è un documento che integra il contratto generale di servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Venezia e VERITAS e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto Veritas provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei servizi cimiteriali; si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

Annualmente vengono predisposte schede di rendicontazione che devono riportare:

RENDICONTAZIONE:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei reclami;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

L'Amministrazione ed i gestori del servizio si impegnano, così, a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

2. Campo di applicazione e validità della Carta

La presente Carta dei Servizi si applica alle operazioni cimiteriali relative alla gestione del ciclo della salma con esclusione delle operazioni di cremazione del cimitero di San Michele in Isola a Venezia Centro Storico, pulizia e mantenimento dei plessi cimiteriali, per quanto di competenza di VERITAS, e ai servizi di illuminazione votiva.
La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti periodici non superiori a cinque anni a partire dalla data di approvazione, salvo cambiamenti o modifiche del quadro normativo di riferimento e/o variazioni di rilievo nell'erogazione dei servizi. Le revisioni apportate alla carta, concordate tra gestore ed Autorità competente, sentite le Associazioni dei consumatori e di categoria, sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini, utilizzando i canali informativi citati di seguito.
Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio, evidenziati nella Carta, sono da considerarsi validi in condizioni normali d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

3. Presentazione dell'Azienda

VERITAS S.p.A., - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi - è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto) e VESTA (Venezia). A novembre del 2017 si è avuta l'incorporazione per fusione di ASI (San Donà di Piave) in VERITAS.
La società è a partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni, ha sede legale a Venezia, S. Croce 489 e conta più di 2.000 dipendenti, fornisce servizi ambientali a 34 comuni e servizi idrici a 36 comuni, per un totale di quasi 800.000 abitanti residenti. Il territorio servito ha un'estensione di circa 1.866 chilometri quadrati, copre circa il 75% (servendo oltre il 90% dei residenti) della provincia di Venezia e parte di quella di Treviso. Agli abitanti del territorio vanno aggiunti i numerosi turisti che ogni anno visitano Venezia, il litorale e le zone limitrofe. È la prima multi-utility del Veneto per abitanti serviti nei settori dell'igiene urbana e del servizio idrico integrato e, per fatturato complessivo, una delle prime a livello nazionale, relativamente agli stessi settori. VERITAS si occupa di servizi di igiene urbana, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, bonifica di siti contaminati e gestione dei mercati all'ingrosso.
Fa parte del processo di razionalizzazione delle aziende pubbliche locali anche la società ASVO che eroga i servizi ambientali ai comuni del Veneto Orientale. Nel 2018 c'è stata la fusione per incorporazione di ALISEA e della controllata SIFAGEST in VERITAS, e sono direttamente controllate anche le società DEPURACQUE SERVIZI e LECHER.
L'adesione da parte di VERITAS alla "Carta dei Servizi" costituisce il naturale sviluppo delle certificazioni secondo gli standard ISO 9001 (sistemi di gestione della qualità) e ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale) per garantire così all'utente la maggior rispondenza possibile tra il servizio prestato e le condizioni contrattuali nel pieno rispetto dell'ambiente e nell'ottica della sostenibilità ambientale dei servizi.
VERITAS, come azienda a totale capitale pubblico locale, ha alla base del suo operato l'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela delle aspettative dei propri azionisti, degli utenti e del lavoro dei propri dipendenti. In questa ottica, in linea con le proprie politiche aziendali, VERITAS ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 del quale la presente Carta dei Servizi è parte integrante nonché la certificazione secondo lo standard UNI ISO 37001 per l'anticorruzione.

VERITAS gestisce dal 1.1.2015 l'intero ciclo di gestione dei servizi cimiteriali su tutto il territorio comunale affidato dall'amministrazione comunale con Deliberazione del Commissario straordinario con i poteri del Consiglio Comunale n. 43 del 2/04/2015 per 20 anni. I servizi ricompresi sono: la gestione integrata dei plessi cimiteriali (apertura/chiusura, custodia, pulizia, manutenzione ordinaria); la prestazione delle operazioni cimiteriali a domanda individuale (inumazione, reinumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, cremazione e gestione relativi impianti, raccolta resti mortali, ossa, recupero oggetti, disponibilità materiali, traslazione, tenuta dei registri delle operazioni cimiteriali); la gestione del servizio illuminazione votiva e le prestazioni di alcune attività amministrative e accessorie per conto del Comune di Venezia.

In sintesi l'iter deliberativo dell'affidamento *in house* è stato il seguente:

- Affidamento diretto (*in house*) a società controllata VERITAS S.p.A., dal 1.1.2015 fino al 30.09.2035 è avvenuto con DCC n. 43 del 02/04/2015).
- Il Contratto generale di Servizio fra VERITAS e Comune è stato stipulato in data 12/05/2003, Rep. n. 128723
- Addendum approvato con DCC n. 105 del 14/15 luglio 2003, successivamente modificato con DCC n. 38 del 29 luglio 2016. Con DGC n. 217 del 26.05.2015 è stato approvato il disciplinare tecnico e relativi allegati
- Con Determinazione n. 2203 del 4/12/2015 sono stati approvati gli standard di qualità e le penali del servizio. Con DGC n. 148 del 9/06/2016 sono state approvate modifiche al disciplinare che è stato sottoscritto in data 23/08/2016, rep. n. 18968.

4. Principi Fondamentali

La gestione dei servizi cimiteriali si conforma ai principi di qualità del servizio, precauzione, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti. La gestione dei servizi cimiteriali è inoltre svolta da VERITAS nel rispetto dei seguenti principi.

4.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità. Nell'erogazione del servizio non viene fatta nessuna distinzione e viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza e sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione viene data ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli utenti appartenenti a fasce sociali deboli. VERITAS si impegna inoltre ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

4.2 Qualità del servizio e sicurezza

VERITAS si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme di legge, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino e dei propri dipendenti.

4.3 Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di VERITAS (per esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, mancanza di risorse idriche, ordinanze comunali o regionali). L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

4.4 Partecipazione e trasparenza

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardino, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005) e dall'apposito Regolamento aziendale. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. VERITAS si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da egli formulate fornendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cittadini, dalle associazioni di categoria e dalle associazioni dei consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

4.5 Cortesia

VERITAS si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il numero di matricola e la fotografia.

4.6 Privacy e trattamento dei dati personali

VERITAS si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 ("*General Data Protection Regulation*", in breve GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al Capo III del medesimo GDPR.
In particolare, VERITAS garantisce il rispetto delle disposizioni di legge:

- nella raccolta, registrazione, trattamento, conservazione e aggiornamento dei dati necessari alla gestione dei rapporti con l'utenza contestuali all'erogazione del servizio in oggetto;
- nel richiedere all'utenza interessata dati utili alle sole finalità per le quali vengano essi raccolti e trattati;
- in merito all'informazione scritta od orale che si deve dare all'utente interessato circa finalità e modalità di trattamento dei dati raccolti, natura obbligatoria o facoltativa degli stessi, eventuali altri soggetti o categorie, diversi da VERITAS, ai quali i dati potrebbero dover essere comunicati, la durata di conservazione dei dati e circa i diritti esercitabili dall'utente interessato.

I dati raccolti potranno essere trasmessi a soggetti terzi esclusivamente al fine di consentire i necessari adempimenti inerenti l'erogazione del servizio per i quali sono stati registrati, (ad esempio stampa e spedizione bollette fatturazione tariffa; eventuali attività di recupero crediti, indagini di *customer satisfaction*, ecc.).
Ai sensi del GDPR, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per VERITAS l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.
Da parte sua l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui al Capo III del GDPR. Eventuali richieste di questa natura devono essere rivolte per iscritto al titolare del trattamento di VERITAS (anche attraverso un incaricato aziendale) o al Responsabile della Protezione Dati (RPD) indicato in tutte le informative. La presentazione della richiesta può avvenire mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica o posta elettronica certificata. Eventuali richieste formulate oralmente presso gli sportelli devono comunque essere prese in carico e registrate dall'incaricato e trattate come quelle giunte in azienda per iscritto.

4.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi

VERITAS si impegna a garantire procedure amministrative che siano chiare ed il più semplici possibili. VERITAS pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente, all'uso di un linguaggio che sia comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

4.8 Efficacia ed efficienza

L'impegno di VERITAS è volto ad un continuo miglioramento del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del personale.

4.9 Informazione agli utenti

VERITAS assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet. L'azienda assicura un'informazione tempestiva circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

4.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

Nell'espletamento delle proprie attività VERITAS ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente volto a migliorare il proprio servizio e garantire la soddisfazione dell'utente. L'Azienda si impegna anche a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti di tutte le attività svolte assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente.
Le ditte che svolgono attività per conto di VERITAS hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa adottandone prassi operative nel rispetto dell'ambiente.
In particolare VERITAS si impegna a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia.

5. Principi Fondamentali

I principali riferimenti normativi della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- ***Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994*** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- ***Legge 24/12/2007 n. 244*** (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- ***Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012*** - Art. 8: Contenuto delle carte di servizio.
- ***D. Lgs del 14 marzo 2013, n. 33 (Art. 32 co. 1***) "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

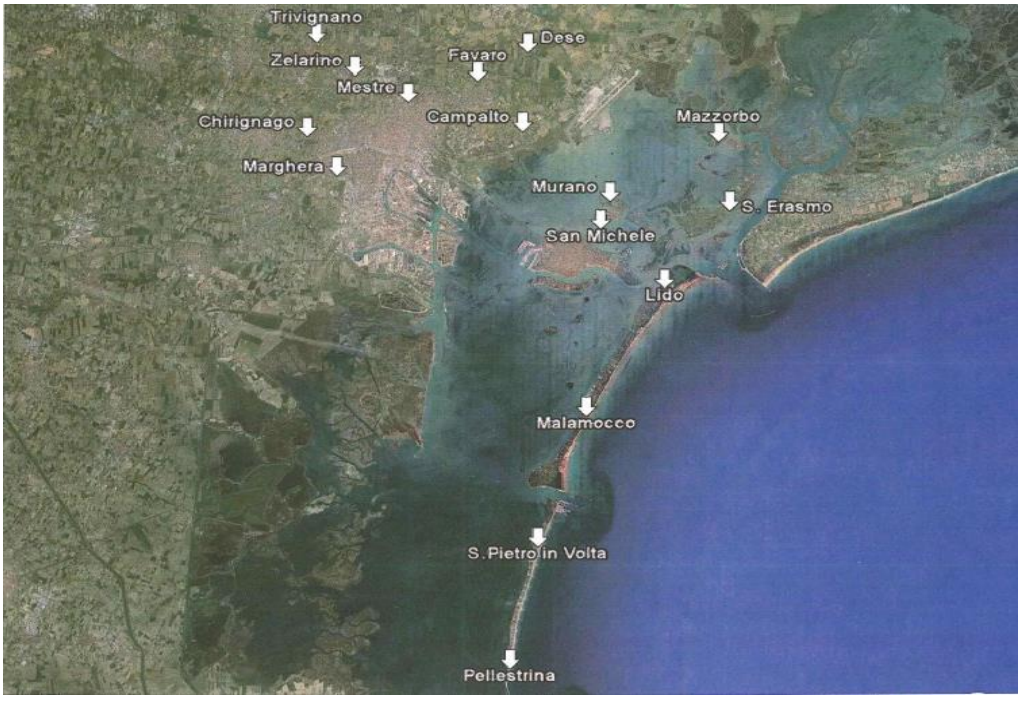
SEZIONE II

6. Presentazione del servizio

VERITAS si occupa, per conto del Comune di Venezia, dell'erogazione dei servizi cimiteriali (concessioni, sepolture, cremazioni, esumazioni ed estumulazioni), del servizio di illuminazione votiva, della manutenzione del verde dei plessi cimiteriali che si trovano sul territorio comunale.
Il servizio cimiteriale è un pubblico servizio che ha carattere di regolarità, continuità, completezza, discrezionalità, decoro, cortesia e disponibilità oltre che di trasparenza, partecipazione, continuità efficienza ed imparzialità.

6.1 Caratteristiche territoriali

Il territorio del comune di Venezia copre circa 415 km2 dei quali: 258 costituiti da superficie lagunare e 157 formati da superficie terrestre. Dal punto di vista territoriale il comune di Venezia si presenta con diverse specificità, ovvero la presenza di un'area di terraferma con caratteristiche di forte urbanizzazione, e che conta circa 180.000 abitanti residenti; la presenza di un esteso centro storico (comprese le isole di Murano e Burano) che si sviluppa interamente nell'area lagunare e caratterizzato da esclusiva viabilità pedonale ed acquea, che conta circa 64.000 abitanti residenti, una zona così detta di estuario (Lido e Pellestrina), che conta circa 20.000 residenti.
I cimiteri presenti sul territorio comunale sono 16: 8 in Terraferma e precisamente a Mestre, Campalto, Favaro, Zelarino, Trivignano, Chirignago, Marghera, Dese ed 8 in Centro Storico ed Estuario a S. Michele in Isola, Pellestrina, S. Erasmo, S. Nicolò del Lido, Malamocco, S. Pietro in Volta, Burano (isola di Mazzorbo) e Murano. I cimiteri di Mestre e S. Michele in Isola sono i cimiteri principali della Terraferma e del Centro Storico ed Isole dove si trovano anche gli uffici aperti al pubblico.
La collocazione dei cimiteri è illustrata nella cartina sotto riportata, si osserva in particolare come la dispersione territoriale in laguna renda la gestione dei cimiteri e delle operazioni cimiteriali particolarmente complessa ed articolata.



6.2 Elenco dei plessi cimiteriali

Nella tabella sono riportati i plessi cimiteriali con indirizzi ed orari di apertura e chiusura.

	Sedi Operative Servizi Cimiteriali Terraferma	Località	Orario estivo	Orario invernale
1	Cimitero di Campalto	Via Campalto 61, Campalto	8.00-18.00	8.00-16.30
2	Cimitero di Chirignago	Via Risorgimento 21, Chirignago	8.00-18.00	8.00-16.30
3	Cimitero di Dese	Via Cimitero, Dese	8.00-18.00	8.00-16.30
4	Cimitero di Favaro Veneto	Via Altinia 127, Favaro Veneto	8.00-18.00	8.00-16.30
5	Cimitero di Marghera *	Via delle Querce 29, Marghera	7.30-18.00	7.30-16.30
6	Cimitero di Mestre **	Via S. Maria dei Battuti 1, Mestre	7.30-18.00	7.30-16.30
7	Cimitero di Trivignano	Via Chiesa, Trivignano	8.00-18.00	8.00-16.30
8	Cimitero di Zelarino	Via Paccagnella 2, Zelarino	8.00-18.00	8.00-16.30
	Sedi Operative Servizi Cimiteriali Centro storico e Isole			
1	Cimitero di Venezia **	Isola di San Michele	7.30-18.00	7.30-16.30
2	Cimitero di Burano*	Isola di Mazzorbo 7, Burano	8.00-18.00	8.00-16.30
3	Cimitero di Lido di Venezia **	Via Cipro 72, Lido di Venezia	7.30-18.00	7.30-16.30
4	Cimitero di Malamocco	Strada del Cimitero, Malamocco	8.00-18.00	8.00-16.30
5	Cimitero di Murano*	Campo Cimitero, Murano	8.00-18.00	8.00-16.30
6	Cimitero di Pellestrina	Sestiere Busetti, Pellestrina	8.00-18.00	8.00-16.30
7	Cimitero di Sant'Erasmo	Via del Cimitero, San Erasmo	8.00-18.00	8.00-16.30
8	Cimitero di San Piero in Volta	Portosecco, San Piero in Volta	8.00-18.00	8.00-16.30

* Personale di Veritas presente al mattino dalle ore 7.30 alle ore 12.30

** Personale di Veritas presente fino ad orario di chiusura

Presso i cimiteri di Marghera, Chirignago e S. Michele in Isola sono disponibili delle aree riservate a defunti di rito non cattolico. In particolare:
Cimitero di Marghera – area Musulmani
Cimitero di Chirignago – area Baha'i
Cimitero di S. Michele in Isola – area Greco Ortodossa ed area Evangelica.

SEZIONE III

7. Descrizione dei servizi - impegni e standard di qualità

Lo svolgimento di tutte le attività cimiteriali è disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria e dei Servizi Cimiteriali del Comune di Venezia.
Nella presente Carta sono riportati gli standard di servizio previsti contrattualmente che VERITAS deve rispettare.
Gli standard di qualità si differenziano a seconda che siano di tipo specifico o generale ovvero che riguardino, rispettivamente, servizi a richiesta (quali sepolture, esumazioni, …) o servizi di carattere generale (frequenza pulizie, mantenimento del verde, …).
Nel caso di operazioni a titolo oneroso, il mancato rispetto degli standard di tipo specifico dà diritto ad un indennizzo che verrà corrisposto a chi ne ha diritto.
Oltre a standard specifici vengono indicati anche degli standard generali per i servizi svolti non a titolo oneroso o che sono a domanda collettiva come per esempio la manutenzione del verde. Lo sforamento degli standard di tipo generale non dà luogo ad alcun indennizzo.

Per giorni lavorativi si intendono i giorni non festivi della settimana dal lunedì al sabato compreso.

Tutti i servizi cimiteriali sono da ritenersi servizi onerosi a domanda individuale.
I servizi a titolo oneroso sono:

- le operazioni cimiteriali quali: inumazione in campo comune ed in campo a pagamento, la tumulazione, la reinumazione (nonché l'uso della relativa fossa per il periodo di reinumazione), la cremazione dei residenti, le operazioni di esumazione ed estumulazione (sia ordinarie e sia straordinarie), il deposito di salme o ceneri, la dispersione o la conservazione delle ceneri, la tumulazione dei resti mortali e delle ceneri in nicchia o nelle tombe di famiglia,
- il deposito delle salme dei resti e delle ceneri oltre il decimo giorno;
- le concessioni in campo inumatorio, nelle nicchie e nei loculi, negli ossari e nei cinerari individuali e familiari, per le aree per la costruzione di tombe di famiglia ovvero per tombe di famiglia già costruite dal Comune;
- l'illuminazione votiva.

Le tariffe per le cremazioni sono differenziate a seconda che si tratti di residenti o non residenti del comune.

Le tariffe delle operazioni cimiteriali e delle concessioni sono stabilite dalla Giunta Comunale e possono essere aggiornate ogni anno; fanno eccezione i servizi di cremazione resi per non residenti nel comune di Venezia ed altri servizi cimiteriali resi da VERITAS in regime d'imprenditorialità.
Il listino delle tariffe è disponibile presso gli sportelli di VERITAS, sul sito web di Veritas all'indirizzo: http://www.gruppoVeritas.it/ nella sezione Altri Servizi (previa selezione del comune e area di appartenenza, ovvero Venezia-centro e isole, Venezia-Lido e Pellestrina, Venezia-Mestre) e sul sito web del Comune di Venezia all'indirizzo http://www.comune.venezia.it/content/tariffecanoni.

Con la Carta dei Servizi VERITAS vuole fornire le principali caratteristiche dei servizi erogati e delle prestazioni, descrivendo ove rilevante le modalità di esecuzione delle prestazioni ed i relativi tempi o frequenze di erogazione (standard di qualità). Gli standard di qualità costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio e sia la soddisfazione dei cittadini.
Nel calcolo dei tempi vengono presi in considerazione solo i giorni lavorativi e non i giorni di calendario. I tempi indicati nella presente carta sono al netto dei tempi di ottenimento delle autorizzazioni da parte di VERITAS e

sono in ogni caso calcolati a partire dall'acquisizione di tutta la documentazione amministrativa necessaria. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente, VERITAS si impegna a comunicare tempestivamente all'utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte o concordate con lo stesso.

7.1 Apertura e chiusura dei cimiteri

VERITAS garantisce l'apertura e la chiusura giornaliera dei cimiteri per tutto l'arco dell'anno, a meno di eventi eccezionali e/o scioperi, festività comprese secondo l'orario riportato in tabella a pagina precedente.
L'orario estivo entra in vigore con l'ora legale.
L'orario invernale entra in vigore con l'ora solare.
Nei giorni di natale, capodanno e pasqua tutti i cimiteri anticipano la chiusura alle ore 12.00.
La chiusura dei cimiteri è preceduta da un'ispezione all'interno dei plessi per verificare che non ci siano più visitatori presenti. Nei cimiteri di Mestre e San Michele in Isola la chiusura è segnalata anche tramite altoparlante 15 minuti prima della chiusura stessa, termine oltre il quale non sarebbe più possibile accedere ai cimiteri.

7.2 Custodia e sorveglianza dei cimiteri

VERITAS provvede alla gestione e sorveglianza dei cimiteri programmando le attività cimiteriali e coordinando, quando necessario, gli interventi delle imprese che operano nel settore all''interno dei cimiteri. In particolare solo le imprese autorizzate possono operare nei plessi cimiteriali adeguandosi a quanto previsto dal "Disciplinare di accesso ai plessi cimiteriali del comune di Venezia e gestiti da VERITAS Spa", disponibile al link https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/documenti/comuni_profilati/disciplinare-di-accesso-plessi-cimiteriali-rev04-15-11-17.pdf.
VERITAS si impegna affinché all'interno dei cimiteri siano evitate situazioni di pericolo alle persone ed alle cose, non assume tuttavia responsabilità per atti commessi nei cimiteri da persone estranee al suo servizio o per mezzi o strumenti a disposizione del pubblico e da questo utilizzati in modo difforme dal consentito.

7.3 Disciplina all'ingresso

L'accesso ai plessi cimiteriali è consentito solo a piedi, tranne per i casi comprovati di salute o di disabilità. Per motivi di servizio o in casi eccezionali è facoltà di VERITAS consentire il permesso di ingresso a veicoli e mezzi. In questo caso VERITAS fissa orari e percorsi in modo da non intralciare le operazioni cimiteriali e non arrecare pericolo ai visitatori; a tal proposito è stato emesso il "Regolamento per l'accesso ai cimiteri gestiti da VERITAS Spa con veicoli o con mezzi di ausilio", disponibile al link
https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/documenti/comuni_profilati/regolamento-accesso-con-mezzi-di-ausilio-20.01.15.pdf .
Nei cimiteri è inoltre vietato l'ingresso a:

- persone in evidente stato di intossicazione alcolica o da sostanze stupefacenti;
- a persone vestite in maniera non confacente al rispetto dei luoghi;
- ai bambini di età inferire agli anni 6 non accompagnati da adulti;
- agli animali a meno che non siano cani guida per l'accompagnamento di persone cieche

7.4 Servizi disponibili

In tutti i cimiteri sono presenti fontane, annaffiatoi e scale a disposizione dei visitatori. Le fontane sono in funzione tutti i giorni dell'anno fatto salvo condizioni atmosferiche avverse e/o per manutenzioni straordinarie.
Nei cimiteri di Mestre, Marghera, San Michele in Isola e San Nicolò del Lido sono disponibili delle sedie a rotelle (una per cimitero).

I cimiteri di Mestre (fabbricato Rotonda), Marghera (fabbricato Monoblocco), Chirignago (fabbricato multipiano) e San Michele in Isola (palazzina uffici) sono provvisti di ascensori di collegamento tra i diversi livelli dei manufatti. Gli ascensori sono provvisti di combinatore telefonico per chiamate di emergenza in caso di guasto.

7.5 Obblighi e divieti

All'interno dei cimiteri è vietato ogni atto o comportamento incompatibile con le caratteristiche dei luoghi, ed in particolare:

a) collocare e/o rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, arredi, lapidi, se non debitamente autorizzati;
b) gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi contenitori;
c) portare fuori dal cimitero qualsiasi oggetto, senza la preventiva autorizzazione;
d) calpestare, danneggiare tappeti erbosi, aiuole e alberi; sedere sulle tombe o monumenti; camminare fuori dai viottoli, scrivere sulle lapidi o sui muri;
e) distribuire materiali pubblicitari d'ogni tipo, salvo l'informativa d'istituto inerente i servizi cimiteriali;
f) svolgere azione di accaparramento di lavori o servizi;
g) fotografare o filmare qualsiasi ambito cimiteriale, salva l'autorizzazione dell'Ente gestore e fermo restando che, per filmare o fotografare cortei, singole tombe od operazioni cimiteriali è necessario, altresì, il preventivo assenso dei familiari interessati;
h) eseguire lavori o manutenzioni all'interno dei cimiteri senza idoneo permesso dell'Ente Gestore e, per i manufatti privati, anche previa commissione dei concessionari od aventi titolo, fatte salve altre autorizzazioni eventualmente necessarie;
i) disturbare in qualsiasi modo i visitatori e lo svolgimento dei cortei, riti religiosi o cerimonie di commemorazione;
l) assistere da vicino all'esumazione ed estumulazione di salme da parte di estranei non accompagnati dai parenti del defunto in maniera da non disturbare le operazioni;
m) eseguire attività di vendita ambulante, salvo espresse autorizzazioni;
n) collocare piantine, fiori, addobbi e similari all'infuori degli spazi strettamente relativi alle sepolture o tali da ostacolare il libero transito negli spazi liberi previsti fra le sepolture: gli stessi sono rimossi d'ufficio dall'Ente gestore e destinati a rifiuto;
o) installare pensiline o simili sui loculi individuali: le stesse sono rimosse d'ufficio a cura dell'Ente gestore;
p) svolgere attività di questua, se non da parte di associazioni, enti morali o di culto, o similari, preventivamente autorizzati dall'Ente gestore;
q) impiegare, quali portafiori per le tombe, i barattoli di recupero o simili;
r) abbandonare negli spazi comuni oggetti quali scope, barattoli, vasi, secchi o altro: (che saranno rimossi e destinati a rifiuto);
s) abbandonare dopo l'uso, fuori dalle sistemazioni previste, gli innaffiatoi messi a disposizione dei visitatori.

Chiunque tenga, all'interno dei cimiteri, un contegno scorretto o offensivo verso il culto dei morti, sarà diffidato a uscire immediatamente; i trasgressori saranno segnalati alle competenti autorità.
Le corone floreali, o similari, collocati sulle sepolture o in prossimità di queste in occasione dei funerali, qualora non vi provvedano gli interessati, sono rimosse dall'Ente gestore non appena iniziano ad appassire; tali addobbi sono altresì rimossi nel caso in cui creino intralcio alla viabilità cimiteriale o interferiscano con lo svolgimento delle operazioni cimiteriali. Saranno altresì rimossi qualora siano collocati sopra od in prossimità di altre sepolture in posizione tale da coprirle.
I fiori e le piante ornamentali in condizione di degrado, tale da rendere indecorosi i giardinetti o le sepolture, oppure rendere disagevoli le operazioni cimiteriali od i percorsi interni a causa delle loro dimensioni, sono rimossi.

L'impianto in terra di alberelli e arbusti deve essere preventivamente autorizzato dall'Ente gestore per definirne essenza, dimensioni ed esatta ubicazione entro il perimetro delle sepolture, in modo da non arrecare danni, ostacoli di sorta e garantire la sicurezza dei luoghi.
Diversamente l'Ente gestore potrà provvedere d'ufficio alla rimozione e messa a rifiuto, previo avviso da esporsi all'albo cimiteriale per almeno 30 giorni, affinché gli interessati possano per tempo provvedervi autonomamente.
In caso di pregiudizio alla sicurezza dei visitatori o degli operatori, l'Ente gestore provvede immediatamente alla rimozione d'ufficio, dandone avviso immediato agli interessati se facilmente reperibili e dando successiva comunicazione all'albo cimiteriale per almeno 30 giorni, in ogni caso resta libero da responsabilità di danneggiamento in corso di rimozione e fatto salvo il recupero delle spese nei confronti dei trasgressori.

Sulle sepolture possono essere realizzate o poste lapidi, croci, monumenti, addobbi, copritomba, epigrafi e similari secondo quanto definito dal Piano Regolatore Cimiteriale e, in attesa della sua adozione, secondo le indicazioni del Comune. Gli abusi sono segnalati al Comune qualora la diffida formale dell'Ente gestore non produca il ripristino o la regolarizzazione a cura degli interessati.
Le epigrafi sono compilate in lingua italiana, essendo tuttavia permesse anche altre lingue, purché il testo presentato nella relativa domanda contenga la traduzione in italiano.
Sono vietate le decorazioni facilmente deperibili e l'eventuale fotografia del defunto collocata sulla tomba deve essere riprodotta in modo da garantire l'inalterabilità nel tempo.
Monumenti, lapidi, copritomba e similari che si trovino in condizioni indecorose o la cui manutenzione difetti al punto di creare pregiudizio della sicurezza dei luoghi o dei visitatori sono rimossi dall'Ente gestore che vi provvede immediatamente d'ufficio, dandone avviso immediato agli interessati se facilmente reperibili e dando successiva comunicazione all'albo cimiteriale per almeno 30 giorni, in ogni caso resta libero da responsabilità di danneggiamento in corso di rimozione e fatto salvo il successivo recupero delle spese.
Gli oggetti rimossi d'ufficio dall'Ente gestore sono conservati da questo per ulteriori 60 giorni, ritenuto comunque libero dalla responsabilità di eventuali danneggiamenti in corso di rimozione o conservazione, tenendoli a disposizione degli interessati che per ritirarli sono preventivamente tenuti a rifondere l'Ente gestore stesso delle relative spese sostenute. Trascorso invano tale periodo, l'Ente gestore ha disponibilità degli oggetti ai fini della loro messa a rifiuto, o recupero o alienazione.

7.6 Attività amministrative svolte per conto del Comune di Venezia

Gli sportelli VERITAS presso i quali svolgere tutte le pratiche amministrative relative alle attività cimiteriali sono situati presso i cimiteri di Mestre (via S. Maria dei Battuti, 1) e di Venezia (isola di San Michele). Gli sportelli del cimiteri sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00
Presso gli sportelli cimiteriali è possibile svolgere le seguenti pratiche:

- Istruttorie per la verifica del diritto di accoglienza nei cimiteri di salme, resti mortali, resti ossei e ceneri;
- Istruttorie per le attività di esumazione ed estumulazione;
- Istruttorie per le concessioni degli spazi cimiteriali;
- Gestione delle scadenze delle concessioni;
- Istruttorie per le pratiche di realizzazione di manufatti cimiteriali privati;
- Riscossione tariffe;
- Tenuta dei registri cimiteriali;
- Rilascio autorizzazioni di ingresso nei cimiteri per svolgimento lavori conto terzi;
- Rilascio autorizzazioni marmisti per apposizioni cippi e sigilli;
- Tenuta dell'Albo delle ditte autorizzate a lavorare nei cimiteri;
- Predisposizione del verbale di cremazione e verbale di affidamento dell'Urna Cineraria al Cerimoniere per dispersione ceneri;
- Istruttoria per l'Apertura delle Tombe di Famiglia.

7.7 Operazioni cimiteriali relative alla gestione del ciclo della salma

VERITAS si occupa di tutte le operazioni necessarie alla gestione del ciclo della salma nei cimiteri in virtù dell'affidamento ricevuto dal Comune di Venezia ed in adempimento al DPR 285/90, alla L.R. 18/2010 e conseguenti disposizioni in materia.

Hanno diritto ad essere sepolte nei cimiteri del comune di Venezia:

- tutte le salme di persone decedute nel territorio comunale indipendentemente da quale fosse il luogo di residenza in vita;
- tutte le persone decedute fuori dal comune di Venezia purché aventi, in vita, residenza in esso, ovvero già residenti nel territorio comunale e che abbiano assunto residenza fuori dal comune da non più di cinque anni alla data del decesso;
- i nati morti ed i prodotti del concepimento previsti dalla normativa vigente;
- i resti mortali, i resti ossei e le ceneri di persone decedute nel territorio comunale indipendentemente da quale fosse il luogo di residenza in vita;
- i resti mortali, i resti ossei e le ceneri di persone decedute fuori dal comune di Venezia purché aventi, in vita, residenza in esso, ovvero già residenti nel territorio comunale e che abbiano assunto residenza fuori dal comune da non più di cinque anni alla data del decesso;
- le salme, i resti mortali, le ossa o ceneri delle persone non residenti in vita nel comune e morte fuori di esso ma aventi diritto al seppellimento nelle tombe private familiari o di collettività;
- i deceduti presso ospedali, case di cura o di riposo aventi sede fuori del territorio comunale, la cui residenza all'atto dell'ingresso in tali istituti era nel territorio comunale

Negli ossari e cinerari possono essere tumulati resti ossei e/o ceneri urne cinerarie, fino a capienza, di coniuge, parente entro il sesto grado del codice civile o affini entro il terzo grado del codice civile del defunto per cui si acquisisce la concessione o convivente dichiarato anagraficamente.
Per gli ossari familiari o multipli si considera, come intestatario del manufatto, la o le famiglie per le quali si acquisisce la concessione all'atto della richiesta.

In spazio loculo/ossario/cinerario, in ossario comune e in cinerario comune dei cimiteri comunali possono essere altresì accolti resti ossei e/o ceneri di persone, non comprese fra quelle di cui all'elenco puntato di cui sopra, che siano per i soggetti residenti o sepolti nel comune, coniuge, parenti entro il sesto grado, affini entro il terzo grado del defunto o convivente dichiarati anagraficamente.

Le operazioni cimiteriali sono:

- Sepoltura (inumazione e tumulazione)
- Re-inumazione
- Cremazione (servizio svolto da Veritas nel cimitero di Marghera e da SOCREM nel cimitero di San Michele in Isola)
- Esumazione ed estumulazione
- Traslazione di salme

7.7.1 Inumazione

Per inumazione (in campo comune o in campo pagante) si intende la sepoltura della salma o dei resti mortali in una fossa scavata nella terra. All'inumazione in campo comune si ha diritto di sepoltura per 10 anni mentre all'inumazione in campo pagante corrisponde una concessione di 15 anni. Al termine della durata del periodo inumatorio (campo comune) o alla scadenza della concessione (campo pagante) VERITAS procede all'esumazione ordinaria secondo quanto stabilito dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, salvo rinnovo dei campi paganti.

VERITAS garantisce l'inumazione, a decorrere dalla data di rilascio dell'autorizzazione alla sepoltura e dietro avvenuto pagamento:

- *Tempo minimo di inumazione* – ***3 giorni feriali***

A meno di richieste diverse espresse dagli aventi titolo o impedimenti di causa maggiore.

7.7.2 Tumulazione

Per tumulazione (in nicchia ortogonale, in nicchia longitudinale, in ossario, in cinerario) si intende la sepoltura della salma o dei resti mortali o delle ceneri in una tomba edificata in muratura od altri materiali da costruzione. Alla tumulazione corrisponde una concessione di 30 anni, al termine della quale VERITAS procede alla estumulazione ordinaria secondo quanto stabilito dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.
La tumulazione delle ceneri o dei resti ossei può essere fatta anche in uno spazio nicchia o ossario o cinerario in concessione per altro defunto della famiglia, fino a capienza dello spazio e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria e dei Servizi Cimiteriali.
VERITAS garantisce la tumulazione, a partire dalla data di rilascio dell'autorizzazione alla sepoltura, e dietro avvenuto pagamento:

- *Entro:* ***3 giorni feriali***

a meno di richieste diverse espresse dagli aventi titolo o impedimenti di causa maggiore

7.7.3 Cremazione

Si intende il processo di riduzione in cenere della salma, dei resti mortali o dei resti ossei presso uno speciale impianto. Nel comune di Venezia sono presenti due impianti di cremazione: uno situato presso il cimitero di Marghera e gestito da VERITAS ed uno presso il cimitero di San Michele in Isola di proprietà di SOCREM ed in gestione a quest'ultima. Le ceneri possono successivamente essere:

- tumulate in un cinerario o in uno spazio nicchia o in un ossario
- tumulate in un ossario di famiglia
- tumulate in un cinerario posto sopra o in pozzetto interrato su sepoltura a terra già esistente
- inumate in aree a ciò destinate all'interno dei cimiteri con urna biodegradabile
- disperse in apposite aree cimiteriali
- disperse in natura
- disperse in cinerario comune affidate in abitazione
- trasferite in altro comune.

Le modalità di affido e dispersione sono definite nel Regolamento Comunale di affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti, approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 42 del 14-15 marzo 2011 e successive modifiche e integrazioni.
La cremazione è considerata una pratica funebre economica e consigliabile dal punto di vista igienico-sanitario ed è ammessa dalla Chiesa cattolica.

Il tempo di esecuzione della cremazione nel cimitero di Marghera è il seguente:

- ❑ In caso di salma in immediatezza di decesso

- *Entro:* ***5 giorni feriali***
  dalla data di conferimento del feretro (nei casi in cui l'autorizzazione alla cremazione venga consegnata contestualmente all'arrivo del feretro) o dalla data di invio al Gestore dell'autorizzazione alla cremazione (nei casi in cui venga consegnata successivamente al conferimento del feretro), fatto salvo l'avvenuto pagamento delle spese e fatto salvo problemi di manutenzione all'impianto;

- ❑ In caso di salma/resto mortale/resto osseo sepolto a terra (senza zinco)

- *Entro:* ***8 giorni feriali***
  dalla data di conferimento del feretro (nei casi in cui l'autorizzazione alla cremazione venga consegnata contestualmente all'arrivo del feretro) o dalla data di invio, al Gestore, dell'autorizzazione alla cremazione (nei casi in cui venga consegnata successivamente al conferimento del feretro), fatto salvo l'avvenuto pagamento delle spese e fatto salvo problemi di manutenzione all'impianto;

- ❑ In caso di salma/resto mortale/resto osseo sepolto in loculo (con zinco)

- *Entro:* ***20 giorni feriali***
  dalla data di conferimento del feretro (nei casi in cui l'autorizzazione alla cremazione venga consegnata contestualmente all'arrivo del feretro) o dalla data di invio, al Gestore, dell'autorizzazione alla cremazione (nei casi in cui venga consegnata successivamente al conferimento del feretro), fatto salvo l'avvenuto pagamento delle spese e fatto salvo problemi di manutenzione all'impianto;

Il tempo di consegna dell'urna cineraria, successivamente alla cremazione, avviene

- *Entro:* ***2 giorni feriali***
  dalla data di cremazione, previo appuntamento e salvo diversa disposizione dei familiari.

In caso di affido/dispersione delle ceneri, oltre ai tempi su richiamati, deve essere considerato un tempo di consegna aggiuntivo che avverrà

- *Entro* ***4 giorni lavorativi***
  dalla presentazione dell'autorizzazione, fatto salvo l'avvenuto pagamento della cremazione.

7.7.4 Esumazione

Si intende l'operazione di recupero di una salma o dei resti mortali di una salma sepolta nel terreno dopo un periodo di tempo. L'esumazione si distingue in ordinaria e straordinaria.

- Si ha esumazione ordinaria quando i resti mortali vengono recuperati alla scadenza della concessione in caso di sepoltura in campo pagante, o alla scadenza del periodo inumatorio nel caso di sepoltura in campo comune. Normalmente l'esumazione ordinaria viene fatta per interi settori cimiteriali. L'operazione viene effettuata da VERITAS secondo un calendario prestabilito che viene reso pubblico tramite affissione nei cimiteri (nelle bacheche all'ingresso e nei pressi del campo oggetto delle operazioni) e sul sito internet di VERITAS. I resti mortali possono essere re-inumati qualora non completamente mineralizzati, tumulati in ossari qualora mineralizzati o cremati, a seconda della richiesta dei familiari e delle disponibilità degli spazi cimiteriali.
  Le esumazioni ordinarie vengono effettuate:
  - in campo comune dopo almeno 10 anni dalla sepoltura
  - in campo pagante dopo la scadenza della concessione che normalmente dura 15 anni
  - in campo di re-inumazione dopo almeno 5 anni dalla sepoltura

  Il periodo di esumazione ordinaria va da settembre a giugno.
  I familiari del defunto sono tenuti a mettersi in contatto con gli uffici di VERITAS per disporre dei resti mortali e di eventuali proprietà di cui volessero rientrare in possesso. Qualora i familiari del defunto non si siano messi in contatto con gli uffici, l'operazione viene comunque eseguita secondo il calendario prestabilito ed i resti (se mineralizzati) vengono custoditi nella camera di deposito per 3 giorni per poi essere deposti nell'ossario comune. Se i resti non sono mineralizzati possono essere re-inumati oppure essere avviati a cremazione con ordinanza sindacale e le ceneri disperse nel cinerario comune.
  Su richiesta dell'utente VERITAS effettua delle esumazioni ordinarie (ovvero secondo le tempistiche sopra definite) fuori programma, ovvero su campi non oggetto di esumazioni programmate. Queste esumazioni

vengono in ogni caso effettuate secondo una programmazione stabilita da VERITAS nel rispetto delle graduatorie. Le esumazioni ordinarie fuori programma vengono fatte tutti i mesi dell'anno tranne luglio e agosto.

- Si ha esumazione straordinaria quando i resti mortali vengono recuperati prima della scadenza della concessione in caso di sepoltura in campo pagante, o prime della scadenza del periodo inumatorio nel caso di sepoltura in campo comune. L'operazione viene fatta su richiesta dei familiari del defunto che dovranno compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso gli uffici cimiteriali. Le esumazioni straordinarie vengono quindi autorizzate dal dirigente competente dell'Ufficio di Polizia Mortuaria previo ottenimento del parere favorevole dell'Azienda sanitaria locale.
  Le esumazioni straordinarie vengono effettuate:
  - in campo comune prima che siano trascorsi 10 anni dalla sepoltura
  - in campo pagante prima della scadenza della concessione

  Il periodo di esumazione straordinaria va da settembre a giugno. Il tempo di esecuzione è stabilito da VERITAS secondo una programmazione stabilita e nel rispetto delle graduatorie.

7.7.5 Estumulazione

Si intende l'operazione di recupero di una salma o dei resti mortali di una salma sepolta in una nicchia edificata in muratura o altri materiali da costruzione dopo un periodo di tempo. L'estumulazione si distingue in ordinaria e straordinaria.

- Si ha estumulazione ordinaria quando i resti mortali vengono recuperati successivamente alla scadenza della concessione. Normalmente l'estumulazione ordinaria viene fatta per interi settori cimiteriali. L'operazione viene effettuata da VERITAS secondo un calendario prestabilito che viene reso pubblico tramite affissione nei cimiteri (nelle bacheche all'ingresso e nei pressi del fabbricato oggetto delle operazioni) e sul sito internet di VERITAS. I resti mortali possono essere re-inumati qualora non completamente mineralizzati, tumulati in ossari qualora mineralizzati o cremati, a seconda della richiesta dei familiari e delle disponibilità degli spazi cimiteriali.
  Il periodo di estumulazione ordinaria va da settembre a giugno.
  I familiari del defunto sono tenuti a mettersi in contatto con gli uffici di VERITAS per disporre dei resti mortali e di eventuali proprietà di cui volessero rientrare in possesso. Qualora i familiari del defunto non si siano messi in contatto con gli uffici, l'operazione viene comunque eseguita secondo il calendario prestabilito ed i resti (se mineralizzati) vengono custoditi nella camera di deposito per 3 giorni per poi essere deposti nell'ossario comune. Se i resti non sono demineralizzati possono essere re-inumati oppure essere avviati a cremazione con ordinanza sindacale e le ceneri disperse nel cinerario comune.
  Su richiesta dell'utente, VERITAS effettua delle estumulazioni ordinarie (ovvero secondo le tempistiche sopra definite) fuori programma. Queste estumulazioni vengono in ogni caso effettuate secondo una programmazione stabilita da VERITAS nel rispetto delle graduatorie. Le estumulazioni ordinarie fuori programma vengono nel periodo da settembre a giugno.
- Si ha estumulazione straordinaria quando i resti mortali vengono recuperati prima della scadenza della concessione. L'operazione viene fatta su richiesta dei familiari del defunto che dovranno compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso gli uffici cimiteriali. Le estumulazioni straordinarie vengono quindi autorizzate dal dirigente competente dell'Ufficio di Polizia Mortuaria previo ottenimento del parere favorevole dell'Azienda sanitaria locale. Il periodo di estumulazione straordinaria va da settembre a giugno. Il tempo di esecuzione è stabilito da VERITAS secondo una programmazione stabilita e nel rispetto delle graduatorie.

7.7.6 Traslazione

Si intende lo spostamento di una salma o dei resti mortali o ossei o di ceneri da una sepoltura ad un'altra dello stesso cimitero o verso altri cimiteri e viene fatta esclusivamente per avvicinamento di un prossimo congiunto o, nel caso di loculo, per accogliere altro defunto.
La traslazione viene effettuata prima della scadenza della concessione. La procedura viene attivata su richiesta dell'avente titolo previa autorizzazione comunale e sentita l'azienda sanitaria locale.
La traslazione dei resti ossei e delle ceneri viene effettuata tutti i mesi dell'anno mentre la traslazione delle salme viene effettuata da settembre a giugno.

VERITAS garantisce l'esecuzione della traslazione

- *Entro:* ***30 giorni feriali***

a decorrere dalla data di richiesta, tenuto conto della oggettiva disponibilità del posto presso il quale si intende operare il trasferimento, fatti salvi i tempi per l'eventuale congelamento per cambio cassa e/o cremazione e previo avvenuto pagamento.

7.8 Tenuta dei registri delle operazioni cimiteriali e atti a disposizione del pubblico

VERITAS compila, per conto del Comune, apposito registro delle operazioni cimiteriali trascrivendo tutte le informazioni relative ai dati anagrafici del defunto (nome e cognome, età, luogo e data di nascita, data di morte), le informazioni relative alla sepoltura del defunto o dei resti mortali/ossei o ceneri (data ora e luogo di sepoltura) e qualsiasi variazione avvenute alla sepoltura in seguito ad esumazioni, estumulazioni, cremazioni, traslazioni.

Presso gli sportelli cimiteriali sono disponibili al pubblico:

- l'orario di apertura e chiusura dei cimiteri; solo per il cimitero di San Michele in Isola l'avviso è esposto al pubblico anche in prossimità dell'approdo di partenza del mezzo pubblico di collegamento con il cimitero alle Fondamenta Nuove a Venezia;
- una copia del regolamento comunale di polizia mortuaria;
- l'indicazione dei cimiteri o dei campi inumatori ove saranno avviate le esumazioni ordinarie a scadenza inumatoria e/o concessoria, che sono quindi compiute dopo almeno 60 giorni dall'esposizione dell'avviso stesso ed almeno 60 giorni dalla scadenza inumatoria e/o concessoria; l'avviso è pubblicato anche presso l'albo pretorio del comune di Venezia; l'obbligo non vige per le sepolture private familiari e/o collettive;
- l'indicazione dei cimiteri o manufatti di tumulazione individuale in concessione ove saranno avviate le estumulazioni ordinarie a scadenza concessoria, che sono quindi compiute dopo almeno 60 giorni dall'esposizione dell'avviso stesso ed almeno 60 giorni dalla scadenza concessoria; l'avviso è pubblicato anche presso l'albo pretorio del comune di Venezia; l'obbligo non vige per le sepolture private familiari e/o collettive;
- la disciplina di ingresso ed i divieti speciali nei cimiteri;
- l'elenco delle sepolture per le quali è stato avviato il procedimento di revoca o decadenza: i relativi atti del procedimento sono tenuti a disposizione per la consultazione da parte del pubblico per quattro (4) mesi dopo il perfezionamento dell'atto finale e quindi conservati in archivio cimiteriale; l'avviso è pubblicato anche presso l'albo pretorio del Comune di Venezia;

7.9 Pulizia e mantenimento dei cimiteri

Il servizio di pulizia comprende le prestazioni di seguito riportate secondo un calendario ed una periodicità stabiliti dal Comune di Venezia.

- Pulizia viali e camminamenti principali: la frequenza è giornaliera nel cimitero di S. Michele in Isola, trisettimanale nei cimiteri di S. Nicolò del Lido, Mestre e Marghera, bisettimanale nei cimiteri di Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro Veneto, Zelarino e Campalto, settimanale nei cimiteri di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano e Dese
- Pulizia viali e camminamenti con ghiaia: la frequenza è settimanale nei cimiteri di S. Michele in Isola, S. Nicolò del Lido, Mestre, Marghera, Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro Veneto, Zelarino e Campalto, quindicinale nei cimiteri di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano e Dese
- Pulizia zone di ingresso: la frequenza di pulizia è giornaliera nei cimiteri di S. Michele in Isola, S. Nicolò del Lido, Mestre e Marghera, trisettimanale nei cimiteri di Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro Veneto, Zelarino e Campalto, bisettimanale nei cimiteri di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano e Dese
- Gestione del verde cimiteriale: la manutenzione e la gestione del verde pubblico cimiteriale consiste nelle attività di potatura degli alberi, delle siepi e degli arbusti, nell'abbattimento di alberi (qualora se ne ravvisi la necessità e comunque previo parere dell'Amministrazione Comunale) ed il nuovo impianto di alberature, operazioni di scerbatura e diserbo, sfalcio, fioriture
- Raccolta rifiuti e svuotamento bidoni e cestini: la raccolta dei rifiuti avviene giornalmente nei cimiteri di Mestre e di S. Michele in Isola, è trisettimanale nei cimiteri di S. Nicolò del Lido, a Murano Burano e Marghera, è bisettimanale nei cimiteri di S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro Veneto, Zelarino e Campalto, e settimanale nei cimiteri di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano e Dese
- Pulizia fontane: la frequenza di pulizia delle fontane è settimanale
- Pulizia dei locali igienici: la pulizia è giornaliera nei cimiteri di S. Michele in Isola, S. Nicolò del Lido, Mestre e Marghera, trisettimanale nei cimiteri di Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro Veneto, Zelarino e Campalto, bisettimanale nei cimiteri di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano e Dese

In occasione della Commemorazione dei defunti e della festività di Pasqua vengono effettuati alcuni interventi di pulizia straordinaria, in particolare:

- Lavaggi della pavimentazione con macchinari: il servizio viene svolto 2 volte in occasione delle ricorrenze (prima e dopo la festività) su tutti i fabbricati con tettoie e porticati e pavimentazioni lavabili meccanicamente
- Raccolta rifiuti e svuotamento bidoni e cestini: la frequenza è due volte al giorno o al bisogno
- Pulizia e sanificazione degli impianti igienici: la frequenza è due volte al giorno
- Pulizia zone di ingresso e viali e camminamenti principali: la frequenza diventa giornaliera
- Pulizia viali e camminamenti con ghiaia: al bisogno la frequenza può essere portata a una volta al giorno

7.10 Manutenzione ordinaria dei beni immobili presenti nei cimiteri

Il Gestore effettua operazioni ed interventi quali:

- Riparazione pavimentazioni usurate
- Riparazione e sostituzione di apparecchi sanitari
- Riparazione di impianti di riscaldamento e refrigerazione
- Riparazione e rifacimento di isolanti termico acustici
- Modifiche nelle dimensioni ed ubicazioni delle porte e vani di passaggio
- Riparazione delle recinzioni
- Pitturazioni di pareti
- Rappezzi di intonaco

7.11 Trasporti funebri e trasporti istituzionali

Per trasporto funebre si intende il trasporto di una salma, o di resti mortali, dal luogo di decesso o dal luogo di rinvenimento al luogo di sepoltura o di cremazione.

Nel comune di Venezia l'esercizio dell'attività di trasporto funebre è liberalizzato. In caso di decesso i familiari del defunto devono quindi rivolgersi ad una ditta di onoranze funebri per l'organizzazione del trasporto.
Rimangono in carico al comune i servizi di trasporto istituzionali quali:

- trasporto di salme incidentate o rinvenute sul territorio comunale, su disposizione dell'autorità giudiziaria competente;
- trasporto di salme di cui non sia possibile accertare l'identità;
- trasporto di salme di persone indigenti, o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari;
- trasporto di cadaveri destinati allo studio e alla ricerca;
- trasporto di parti anatomiche riconoscibili, feti, nati morti, ossa o resti mortali rinvenuto sul territorio comunale

L'orario per il trasporto funebre è disciplinato da ordinanza sindacale e prevede che:

- l'orario di ricevimento di salme, resti mortali, ceneri destinate all'inumazione e/o tumulazione all'interno dei cimiteri comunali è dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 12.30;
- l'orario di ricevimento salme, resti mortali destinate alla cremazione è il seguente: da lunedì al sabato dalle 8.00 alle 16.30;
- l'orario di ricevimento delle ceneri destinate alla tumulazione è dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.30;

La prenotazione dell'orario del funerale avviene tramite richiesta al gestore dei servizi cimiteriali effettuata attraverso piattaforma on-line per le agenzie funebri. Gli utenti privati possono effettuare la prenotazione presso gli uffici cimiteriali. Il limite per la prenotazione sono le ore 10.30 del giorno antecedente la richiesta del servizio.
Per i servizi che giungono in cimitero con un ritardo superiore ai quindici minuti sull'orario prenotato per l'inumazione/tumulazione, il gestore del servizio, addebiterà la maggiorazione stabilita con delibera comunale
I feretri destinati all'inumazione/tumulazione che giungono in cimitero oltre le ore 13.00 saranno posti in cella mortuaria fino al giorno lavorativo successivo. Nei cimiteri senza cella mortuaria i feretri saranno traslati nel cimitero dotato di cella più vicina.
I funerali potranno essere eseguiti in orari pomeridiani o in giorni festivi solo in casi eccezionali e secondo disponibilità del gestore; tali servizi sono soggetti ad una maggiorazione della tariffa così come previsto da delibera comunale.

7.12 Recupero salme su strada

VERITAS, per conto del Comune di Venezia, si occupa anche di recuperare le salme su strada, dietro richiesta dell'autorità giudiziaria competente, del pronto intervento di emergenza sanitaria (118) e dei medici necroscopici.
Il servizio di reperibilità per recupero salme su strada è attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.
I tempi medi di intervento sono:

- *Entro **45 minuti** per l'area Terraferma (compreso ponte translagunare e Piazzale Roma e Tronchetto)*
- *Entro **60 minuti** per l'area Centro Storico ed Isole*

dalla chiamata dell'Autorità intervenuta, 118 o medico necroscopo

I tempi sopra indicati costituiscono standard generali di qualità.

7.13 Sala commiato e sale di rito civile

Presso il cimitero di Marghera è presente una sala commiato per la celebrazione dei riti civili e religiosi che viene utilizzata, essendo adiacente all'impianto crematorio, anche per l'ultimo saluto. Altre sale del commiato sono presenti; presso i cimiteri di Chirignago e San Michele in Isola. L'utilizzo della sala è a pagamento ed è subordinato alla prenotazione da effettuarsi tramite l'agenzia funebre. La sala è dotata di impianto audio di amplificazione e riproduzione sonora. Eventuali ulteriori allestimenti ed i relativi oneri sono a carico dell'utenza che dovrà preventivamente accordarsi con il gestore.

7.14 Gestione degli obitori e depositi di osservazione

Nel cimitero di Mestre sono presenti dei locali adibiti a deposito osservazione, obitorio e camera mortuaria. Nei cimiteri di San Michele in Isola, S. Nicolò del Lido e Pellestrina sono presenti dei locali adibiti a deposito osservazione e camera mortuaria mentre presso il cimitero di Marghera, in spazi adiacenti all'ara crematoria, sono presenti dei locali ad uso camera mortuaria.

7.15 Gestione del servizio di illuminazione votiva

Il servizio di illuminazione votiva consiste nella fornitura di energia elettrica, lampade votive e materiale elettrico necessario per gli allacciamenti nelle sepolture a tumulazione (nicchie, ossari, cinerari e manufatti cimiteriali) e, ove previsto, per quelle a inumazione.
VERITAS garantisce anche la manutenzione ordinaria degli impianti provvedendo alla sostituzione delle lampadine e dei portalampada non funzionanti nonché alla riparazione di guasti impiantistici
Per usufruire del servizio di illuminazione votiva l'utente deve presentare richiesta su apposito modulo disponibile presso gli uffici cimiteriali e sul sito internet.
La durata dell'abbonamento decorre dalla data di effettivo allacciamento e termina con la scadenza della sepoltura.
L'importo della prima rata dell'abbonamento è comprensivo del contributo per l'allacciamento e l'adduzione di energia elettrica, la cui quota viene calcolata in dodicesimi del valore del canone annuo.
I versamenti dei canoni successivi sono corrisposti per annualità anticipate (la cui validità decorre dal 1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno - anno solare) in seguito alla presentazione del titolo da parte di VERITAS S.p.A. e con le scadenze e le modalità in esso indicate.
L'abbonato dovrà effettuare i versamenti esclusivamente come indicato nell'avviso di pagamento inviato unitamente alla fattura annuale, entro la data riportata sul bollettino stesso. Il valore relativo al contributo per le spese di allacciamento nonché il canone annuo di esercizio verrà determinato secondo le tariffe approvate dal Comune di Venezia.
Se entro il termine di scadenza previsto l'abbonato non provvederà al pagamento di quanto dovuto il Gestore provvederà a sospendere il servizio di erogazione con immediata ed effettiva revoca del contratto. L'eventuale ripristino potrà essere accordato in seguito ad una nuova richiesta di allacciamento e con l'impegno a pagare le spese di riattivazione e le rate eventualmente dovute e non pagate qualora l'erogazione del servizio non sia stata tempestivamente interrotta.
Rimane comunque onere dell'utente, nel caso non riceva la comunicazione annuale di pagamento, contattare al più presto l'ufficio VERITAS competente.
L'utente ha la possibilità di disdire il servizio con comunicazione scritta da far pervenire a VERITAS S.p.A. entro il 31/12 di ciascun anno.

Gli standard associati all'illuminazione votiva sono:

- *Tempo massimo di attivazione del servizio:* ***15 giorni lavorativi***
- *Tempo massimo di intervento per manutenzione ordinaria:* ***15 giorni lavorativi***

Per manutenzione ordinaria si intende la verifica del funzionamento dell'utenza con eventuale piccolo intervento sull'impianto di distribuzione, sostituzione della lampadine e/o del portalampade.
Fatto salvo eventuali impedimenti o difficoltà tecniche sopraggiunte; i tempi sopra indicati costituiscono standard specifici di qualità e danno diritto ad un indennizzo pari a 15 euro, fatto salvo quanto su indicato.
VERITAS S.p.A non assume responsabilità per eventuali interruzioni dipendenti dall'ente fornitore di energia elettrica e per guasti e danni causati da forza maggiore ivi comprese le operazioni di esumazione. Nel caso in cui il periodo di interruzione del servizio dovuto alle diverse operazioni cimiteriali superi i tre mesi, l'abbonato avrà

diritto al rimborso dei dodicesimi non usufruiti del canone, che gli verranno scontati nella bollettazione dell'anno successivo."

7.16 Funerali di povertà

Nel caso in cui il defunto fosse stato indigente in vita o per il quale vi sia disinteresse da parte dei familiari/aventi titolo o gli stessi siano indigenti, VERITAS provvede d'ufficio, su indicazione del Comune, a fornire il feretro per l'inumazione in campo comune e a svolgere tutte le operazioni necessarie alla sepoltura della salma, compreso il trasporto funebre nell'ambito del territorio comunale. Il servizio (di norma inumazione) avviene nel cimitero più vicino al luogo di deposito della salma.
Lo stato di indigenza o di bisogno è dichiarato dal comune, il quale assume, con tale dichiarazione, il carico di tutte le spese relative alla fornitura del feretro, al trasporto ed al seppellimento in campo comune o l'eventuale cremazione.
Si configura disinteresse dei familiari quando non sussistono coniuge o parenti del defunto entro il sesto grado o gli stessi se ne disinteressano pur se diffidati dal Comune. Il Comune può in ogni caso procedere al recupero coattivo delle spese sostenute nei confronti dei familiari.
In caso di disinteresse da parte dei familiari, decorse due settimane dalla sosta in cella VERITAS procede ad attivare la procedura per lo svolgimento del funerale di povertà.
Il servizio viene reso:

- *Entro:* ***5 giorni feriali***

  una volta ricevuta l'autorizzazione da parte del Comune.

Lo standard sopra indicato è di tipo generale e non dà luogo ad alcun indennizzo.

7.17 Concessioni

La concessione cimiteriale è un provvedimento amministrativo con il quale viene effettuata l'assegnazione delle sepolture private dei defunti ai famigliari richiedenti.
Il rilascio della concessione avviene previo pagamento del relativo canone e concede il diritto al concessionario di usare la sepoltura per un periodo di tempo prestabilito. Tale intervallo varia a seconda del tipo di sepoltura concesso ed è stabilito dal regolamento di Polizia Mortuaria e dei Servizi Cimiteriali del Comune di Venezia.
La concessione crea il diritto di usare la sepoltura per la collocazione dei defunti solo fino alla scadenza della concessione stessa.
Il diritto di usare la sepoltura non è commercializzabile, né alienabile né trasmissibile in eredità.
La concessione viene rilasciata da VERITAS, per conto del Comune, a seguito di istanza di richiesta presentata agli sportelli degli uffici cimiteriali.
I moduli per la richiesta delle concessioni sono disponibili presso gli uffici cimiteriali, sul sito internet di VERITAS al link http://www.gruppoVeritas.it/ nella sezione Altri Servizi (previa selezione del comune e dell'area di appartenenza, ovvero Venezia-centro e isole, Venezia-Lido e Pellestrina e Venezia-Mestre) e sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: http://www.comune.venezia.it/content/modulistica

La durata delle concessioni di sepolture private è fissata in:

- 15 anni per le inumazioni individuali in campo pagante;
- 30 anni per loculi, ossari e cinerari.
- 99 anni per i manufatti e le aree destinate alle sepolture per famiglie e collettività;

Le concessioni di sepolture individuali a pagamento (ossari/cinerari e inumazioni in campo concessorio) possono essere rinnovate per una sola volta a scadenza, alle condizioni vigenti al momento del rinnovo stesso e secondo

le modalità stabilite dal regolamento di polizia mortuaria. Il rinnovo deve essere richiesto non oltre 90 giorni dopo la data di scadenza, da cui decorre la nuova concessione, secondo le tariffe vigenti al momento del rinnovo. Le re-inumazioni in campo re-inumazione danno luogo al pagamento di una concessione per un periodo di 5 anni.

7.18 Scadenza delle sepolture

Così come previsto dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dei Servizi Cimiteriali, qualora siano trascorsi almeno 60 giorni dopo la data di scadenza del periodo di concessione della sepoltura in concessione, o per i campi inumatori comuni siano trascorsi i 60 giorni dopo il turno di inumazione, e i familiari non abbiano formalizzato la volontà circa l'eventuale conservazione dei resti mortali od ossa rinvenute, l'ente gestore procede d'ufficio al compimento delle operazioni di esumazione e/o estumulazione e quanto a ciò conseguente, nonché la rimozione di opere, manufatti ed addobbi della sepoltura.
Fatto salvo formali manifestazioni di interesse da parte dei familiari/aventi titolo, le ossa derivanti dalla completa mineralizzazione, che si rinvengono in occasione delle esumazioni e delle estumulazioni ordinarie, sono raccolte e depositate in forma indistinta nell'ossario comune; in caso di non completa mineralizzazione i resti mortali potranno essere reinumati o cremati con successiva dispersione delle ceneri, in forma indistinta, nel cinerario comune.
Le operazioni su richiamate saranno eseguite anche nel caso di assenza degli interessati, fatto salvo il recupero delle spese sostenute dall'Ente gestore nei confronti dei familiari o aventi titolo.

7.19 Oggetti da recuperare

I familiari o aventi titolo che ritengono che il feretro da esumare o estumulare contenga oggetti preziosi o ricordi che intendono recuperare, devono darne preventivo formale avviso all'ente gestore.
Gli oggetti di valore e i ricordi personali rinvenuti nell'esumazione od estumulazione, non espressamente richiesti dai familiari, restano con il cadavere ovvero con le ossa od i resti mortali dello stesso, fatto salvo il caso di successiva cremazione in cui vengono conservati dall'ente gestore per un anno, trascorso il quale sono alienati destinando i proventi ad opere di miglioria dei cimiteri comunali.
Gli oggetti richiesti dai familiari vengono consegnati dall'ente gestore previa sottoscrizione di un'apposita ricevuta contenente la descrizione sommaria dei beni consegnati.

SEZIONE IV

8. Rapporti con i cittadini

8.1 Richieste e partecipazione dell'utente

VERITAS si impegna a rispettare i principi della presente Carta della Qualità dei Servizi in tema di partecipazione e trasparenza, cortesia ed informazione.
L'utente, singolo o associato, tramite il Servizio Clienti di VERITAS può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla Legge 241 del 07/08/1990 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla Legge 15/2005 e dalla Legge 80/2005 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi").
VERITAS, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali del Comune.

8.2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella presente Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere presentati, debitamente sottoscritti, mediante il servizio Clienti di VERITAS, l'Ufficio di Polizia Mortuaria del Comune di Venezia e le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5).

Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni scritti
L'utente singolo o le associazioni di consumatori e di categoria possono presentare reclamo nei confronto dell'azienda per atti o comportamenti che abbiano generato un disservizio.
Il reclamo deve riguardare un fatto specifico, oggettivo e debitamente documentato, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda. Non saranno considerato reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per "sentito dire".
I Reclami possono essere inoltrati nei seguenti modi:

- **telefonicamente** - chiamando il Call Center al numero verde 800.466466 (da rete fissa) o al numero 041.9655530 (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00;
- **personalmente** presso gli sportelli fisici;
- **per iscritto** – inviando una lettera a VERITAS, Santa Croce 489, 30135 Venezia, o via fax al numero 041.7291150 o via **e-mail** scrivendo a protocollo@cert.gruppoveritas.it.

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato– entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.
A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione: in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta; reclami e segnalazioni presentati allo sportello o telefonicamente vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi, non verrà dato riscontro scritto.
Tale procedura permette a VERITAS di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di

ascolto all'utenza.
Il tempo di risposta ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta di informazioni scritti dell'utente finale e la data di invio all'utente, da parte del gestore, della risposta motivata.

- *Tempo massimo di risposta ai reclami scritti* - ***30 giorni lavorativi***
- *Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni scritte* - ***30 giorni lavorativi***

L'utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto da VERITAS disponibile presso gli sportelli o sul sito internet previa selezione del comune e area di appartenenza, ovvero Venezia-centro e isole, Venezia-Lido e Pellestrina, Venezia-Mestre, su altri servizi, segnalazioni e reclami (per esempio al seguente link: https://www.gruppoveritas.it/comune/venezia-mestre/domestica/altri-servizi/segnalazioni-e-reclami) oppure fornendo almeno i seguenti dati, obbligatori per la presa in carico del reclamo:

nome e cognome
indirizzo postale o e-mail
motivo del reclamo.

In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, VERITAS fornirà risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, VERITAS fornirà un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nel caso di reclami per danni a cose o persone VERITAS è coperta da una polizza RCT per la responsabilità civile verso terzi.

8.3 Sportello di legalità

VERITAS, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017, ha istituito lo sportello di legalità, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di VERITAS o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Le segnalazioni dovranno essere circostanziate e fornire elementi oggettivi.

Ulteriori informazioni sullo sportello di legalità possono essere ottenute chiamando il call center VERITAS, numero verde 800.466466 o numero geografico 041.9655530 (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico), attivo da lunedì a venerdì, dalle 8,30 alle 17,00.

Le segnalazioni devono essere effettuate utilizzando il modulo M MOD 55 Segnalazione Sportello di Legalità pubblicato nel sito http://www.gruppoveritas.it/sportello-di-legalita

Il modulo compilato, o una lettera con la segnalazione, possono essere:

- spediti in busta chiusa indirizzata al Responsabile della prevenzione della corruzione presso VERITAS, Santa Croce, 489 – 30135 Venezia;
- inviati via fax allo 041.7292150;
- trasmessi via email a responsabileprevenzionecorruzione@gruppoveritas.it

Le segnalazioni - chiuse in una busta che riporti la scritta "Sportello di legalità" - possono anche essere consegnate agli sportelli dei Centri servizi VERITAS o agli Uffici protocollo (aperti da lunedì a venerdì, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 12,30) di:

- Venezia - Santa Croce, 489;
- Dolo - via Carducci, 5;
- Chioggia - viale Venturini, 111.

8.4 Procedure di conciliazione

In caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute dai vari uffici dell'azienda in relazione ad un reclamo o ad una contestazione, l'utente può adire allo SPORTELLO DI CONCILIAZIONE, organo di arbitrato istituito dalla Camera di Commercio per dirimere in via extragiudiziale le controversie tra imprese e cittadini, ovvero applicando il Protocollo di Intesa sulla conciliazione paritetica con le seguenti associazioni dei consumatori: ADICONSUM VENEZIA
Modalità, costi e formulari per aderire alla procedura istituita dalla Camera di Commercio sono disponibili presso gli sportelli VERITAS (oltre che presso la C.C.I.A.A. di Venezia).
Gli indirizzi delle associazioni sono i seguenti:

ADICONSUM
Indirizzo: Via Ca' Marcello, 10 - Mestre
Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì: 9.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00
Telefono: 041.2905908
Fax: 041.5315545
E-mail: adiconsum.venezia@cisl.it
Sito internet: www.adiconsum.it
PEC: venezia@pec.adiconsum.it

8.5 Indagini sulla soddisfazione dell'utente e schede di rendicontazione del servizio

VERITAS, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente, si avvale di tutte le opportunità di dialogo. A tale scopo effettua annualmente indagini, svolte da un'azienda esterna ed indipendente, sulla soddisfazione dell'utente. I risultati delle indagini possono essere resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.
VERITAS si impegna a rendicontare annualmente gli scostamenti dagli standard di servizio riportati nella presente Carta.

9. Informazioni utili

9.1 Recapiti e orari

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, richieste di preventivo, per segnalazioni guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli fisici aperti al pubblico
- sportello telefonico – call center
- corrispondenza e fax
- sito internet ed e-mail.

9.1.1 Sportelli Veritas

Gli sportelli Veritas presso i siti cimiteriali sono:

Area Terraferma
Portineria cimitero di Mestre
Tel.: 041 7293151

Ufficio Concessioni Cimiteriali Terraferma presso il cimitero di Mestre
Aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Tel.: 041 9655545
Fax:041 7293190
e-mail: concessioni.cim.mestre@gruppoveritas.it

Ufficio Lampada Votiva presso il cimitero di Mestre
Aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00
Tel.:041 7293175
Fax:041 7293190
e-mail: lampadavotiva.mestre@gruppoveritas.it

Portineria cimitero di Marghera-Crematorio (solo mattino dal lunedì al sabato)
Tel.: 041 7293178
e-mail: cimitero.marghera@gruppoveritas.it

Area Lagunare – Venezia centro e isole, Venezia -Lido e Pellestrina
Portineria cimitero di San Michele in Isola
Tel.: 041 7292841

Portineria cimitero di San Nicolò al Lido di Venezia
Tel.: 041 5260940

Ufficio Concessioni Cimiteriali Centro Storico presso il cimitero di San Michele in Isola
Aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00
Tel.:041 9655525
Fax:041 7292810
e-mail: concessioni.cim.venezia@gruppoveritas.it

Ufficio Lampada Votiva presso il cimitero di San Michele in Isola
Aperto dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Tel.:041 7292845
Fax:041 7292810
e-mail: lampadavotiva.venezia@gruppoveritas.it

Oltre agli sportelli degli uffici cimiteriali VERITAS dispone anche dei seguenti sportelli Utenti presso i quali consegnare **esclusivamente** i reclami e le segnalazioni scritte (tutte le pratiche relative ad istruttorie cimiteriali vanno recapitate agli sportelli dei cimiteri);

Mestre
via Dante 5, ingresso da piazzale Leonardo da Vinci
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Venezia
Piazzale Roma, Santa Croce 489 (dietro al garage comunale-ingresso sportello utenti)
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Lo **sportello telefonico** è accessibile attraverso il numero verde 800.466466 (da rete fissa) ed attraverso il numero geografico 041.9655530 (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico). Per telefono è possibile presentare reclami e segnalazioni e richieste di informazione.
Il servizio telefonico è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00.

Sito web e sportello on line
Sul sito internet di VERITAS www.gruppoveritas.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli, la loro ubicazione, i numeri di telefono, la modulistica necessaria per la presentazione di reclami scritti, segnalazioni e richieste di informazioni, nonché tutti i moduli necessari per la richiesta di svolgimento delle pratiche cimiteriali e del servizio di illuminazione votiva. Sul sito è anche disponibile la presente Carta dei Servizi, le tariffe dei servizi cimiteriali e delle concessioni ed il calendario delle esumazioni/estumulazioni, previa selezione del comune e area di appartenenza, ovvero Venezia-centro e isole, Venezia-Lido e Pellestrina, Venezia-Mestre.

9.1.2 Sportelli Comune

Comune di Venezia - Direzione Progetti strategici, ambientali e politiche internazionali e di sviluppo - Settore Progetti strategici e Ambiente – servizio igiene ambientale e polizia mortuaria
Campo Manin 4023, 30124 Venezia

Orario di ricevimento lunedì e giovedì 9.00-13.00 (di pomeriggi su appuntamento)
Tel: 041 274 8254-8255-8176-7959
Fax: 041 274 8381-8249
E-mail: mortuaria.polizia@comune.venezia.it
PEC: ambiente@pec.comune.venezia.it
Sito: https://www.comune.venezia.it/it/content/polizia-mortuaria

9.1.3 Associazioni dei consumatori

Le associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto, con sui è stata condivisa la Carta della Qualità dei Servizi cimiteriali, sono.

ADICONSUM
Indirizzo: Via Ca' Marcello, 10 - Mestre
Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì: 9.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00
Telefono: 041.2905908
Fax: 041.5315545
E-mail: adiconsum.venezia@cisl.it
Sito internet: www.adiconsum.it
PEC: venezia@pec.adiconsum.it

ADOC
Indirizzo: Via Bembo, 2/b - Mestre
Orario di apertura al pubblico: Martedì 10.00-12.30 e 15.30-18.30; giovedì 16.00-18.30
Telefono: 041.2433862
Fax: 041.5315422
E-mail: adocveneto@gmail.com
Sito internet: www.adocveneto.it
PEC: adocveneto@pec.it

FEDERCONSUMATORI
Indirizzo: Via Fusinato, 34/A, 1° piano - Mestre
Orario di apertura al pubblico:
- SPORTELLO GENERICO: da lunedì a venerdì: 9-13 e 14-18 su appuntamento;
- SPORTELLO ENERGIA: martedì: 9.30 - 12.30 su appuntamento;

Telefono: 041.955891
Fax: 041.5058021
E-mail: venezia@federconsveneto.it
Sito internet: www.federconsveneto.it
PEC: federconsveneto@mlcert.it

LEGA CONSUMATORI DELLA PROVINCIA DI VENEZIA
Indirizzo: Via Ulloa, 3/a - Marghera
Orario di apertura al pubblico: giovedì: 14.30 - 18.00
Telefono: 041 8876029
Fax: 041.5310335
E-mail: venezia@legaconsumatori.it
Sito internet: www.legaconsumatori.it
PEC: venezia.legaconsumatori@pec.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
Telefono: cell. 340 3994366
Indirizzo: non disponibile
giampaolo.onisto@gmail.com
venezia@unioneconsumatoriveneto.it
E-mail: info@unioneconsumatoriveneto.it
Sito internet: www.consumatori.it
PEC: unioneconsveneto@pec.it

VERITAS è disponibile a risoluzioni extra-giudiziali delle controversie.

10. Standard di qualità e diritto di rimborso

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi.
L'impegno del gestore e dell'Amministrazione comunale si traducono in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento.
Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, si prevede l'indennizzo economico come da successiva tabella, con accredito mediante bonifico bancario fatto salvo specifiche e motivate indicazioni fornite all'utente.
La richiesta di rimborso deve essere compilata e sottoscritta su apposito modulo (disponibile presso gli uffici cimiteriali e sul sito www.gruppoveritas.it) e deve essere corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, e deve essere inviata per posta, fax, posta elettronica o presentata personalmente, entro 7 giorni dall'evento causa dell'anomalia, presso gli sportelli informativi.

10.1 Tabella standard di qualità

Fattore	Indicatore	Standard	Tipologia	Indennizzo
Affidabilità del servizio	Numero giorni apertura	Tutti i giorni dell'anno	Generale	-
	Rispetto orari di apertura dei plessi cimiteriali secondo ordinanza sindacale	Nel periodo in cui vige l'ora legale, i cimiteri sono aperti dalle 8.00 alle 18.00 Nel periodo in cui vige l'ora solare, i cimiteri sono aperti dalle 8.00 alle 16.30. I cimiteri di: San Michele, San Nicolò, Mestre e Marghera, anticipano l'apertura alle ore 7.30 durante tutto l'anno Nei giorni di Natale, Capodanno e Pasqua i cimiteri anticipano la chiusura alle ore 12.00.	Generale	-
	Fontane	Tutti i giorni dell'anno	Generale	-
Servizio di sepoltura	Calendario dei funerali	Prenotazione on-line da parte degli operatori di settore. Per gli utenti privati, tramite prenotazione presso gli uffici concessioni cimiteriali.	Generale	-
	Prenotazione	Entro le ore 10.30 del giorno antecedente il servizio.	Generale	-
	Tempo di sepoltura dalla data di rilascio dell'autorizzazione e pagamento	Entro 3 gg feriali fatto salvo diverse necessità espresse dagli aventi titolo e/o per cause di forza maggiore.	Specifico	5% tariffa per ogni giorno di ritardo
Funerali effettuati d'ufficio (per sconosciuti o indigenti o irreperibilità dei parenti)	Attivazione procedure	Su indicazione del Comune. Da parte del Gestore decorse due settimane dalla sosta in cella senza dimostrazione di interesse da parte dei familiari.	Generale	-
	Tempi di esecuzione	Una volta ricevuta l'autorizzazione del Comune all'esecuzione del funerale, il servizio (inumazione, di norma, presso il cimitero più vicino al luogo di deposito della salma), è garantito con le stesse modalità dei servizi a pagamento (entro 5 giorni).	Generale	-
Recupero salme su pubblica via	Tempi d'intervento	Dalla chiamata da parte dell'Autorità Giudiziaria, 118 e medici necroscopi: -45 minuti per l'area Terraferma (compreso ponte translagunare, area di Piazzale Roma e Tronchetto) -60 minuti per l'area del Centro Storico e Isole lagunari	Generale	-
	Servizio di reperibilità	24 ore su 24	Generale	-
Esumazioni ordinarie	Modalità di avviso ai cittadini	Avviso sulle bacheche poste agli ingressi del Cimitero Cartello apposto nei pressi del campo oggetto delle operazioni Pubblicazione del calendario annuale sul sito istituzionale del Gestore	Generale	-
	Da campo comune (dopo almeno 10 anni dalla sepoltura)	Attivazione della procedura con ordinanza sindacale su richiesta del Gestore a seguito delle programmazioni annuali condivise con l'Amministrazione Comunale	Specifico (in caso di interesse)	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntam

Fattore	Indicatore	Standard	Tipologia	Indennizzo
	Da campi paganti (dopo la scadenza della concessione) Da campi di re-inumazione (dopo almeno 5 anni dalla sepoltura)	Periodo di esumazione da settembre a giugno (Qualora i familiari del defunto non si siano messi in contatto con gli uffici, l'operazione viene comunque eseguita secondo calendario prestabilito e i resti – se mineralizzati – vengono custoditi nella camera di deposito per 3 giorni per poi essere deposti nell'ossario comune. Se i resti non sono demineralizzati possono essere re-inumati oppure essere avviati a cremazione con ordinanza sindacale e le ceneri disperse nel cinerario comune)		ento (in caso di interesse)
Esumazioni ordinarie (fuori programma)	Fuori programma ovvero campi non oggetto di esumazioni programmate.	Attivazione procedura: su richiesta dei familiari Periodo di esumazione: Tutto l'anno (escluso luglio e agosto) Tempi di risposta per accoglimento richiesta: Immediatamente Tempo di esecuzione: Secondo programmazione stabilita dal gestore nel rispetto delle graduatorie (anche per sito cimiteriale)	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
Esumazioni straordinarie	Da campo comune Prima che siano trascorsi 10 anni dalla sepoltura Da campo pagante prima della scadenza della concessione	Attivazione procedura: Su richiesta dei familiari, previa autorizzazione del Comune, su parere sanitario dell'ULSS Periodo di esumazione: Tutto l'anno (escluso luglio-agosto) Tempi di risposta per accoglimento richiesta: Immediatamente Tempo di esecuzione: Secondo programmazione stabilita dal gestore nel rispetto delle graduatorie (anche per sito cimiteriale)	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
Estumulazioni ordinarie	Modalità di avviso ai cittadini	Avviso sulle bacheche poste agli ingressi del Cimitero Cartello apposto nei pressi del campo oggetto delle operazioni Pubblicazione del calendario annuale sul sito istituzionale del Gestore	Generale	-
	Dopo la scadenza della concessione	Attivazione della procedura con ordinanza sindacale su richiesta del Gestore a seguito delle programmazioni annuali condivise con l'Amministrazione Comunale Periodo di estumulazione: Durante tutto l'anno (escluso luglio-agosto)	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
Estumulazioni ordinarie (fuori programma)	Fuori programma ovvero manufatti non oggetto di estumulazioni programmate. Dopo la scadenza della concessione	Attivazione procedura: su richiesta dei familiari Periodo di estumulazione: durante tutto l'anno (escluso luglio-agosto) Tempi di risposta per accoglimento della richiesta: immediatamente Tempi di esecuzione: secondo programmazione stabilita dal gestore nel rispetto delle graduatorie (anche per sito cimiteriale)	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
Estumulazioni straordinarie	Prima della scadenza della concessione	Attivazione procedura: su richiesta dei familiari, previa autorizzazione del Comune su parere dell'ULSS Periodo di estumulazione: durante tutto l'anno (escluso luglio-agosto) Tempi di risposta per accoglimento della richiesta: immediatamente	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento

Fattore	Indicatore	Standard	Tipologia	Indennizzo
		Tempi di esecuzione: secondo programmazione stabilita dal gestore nel rispetto delle graduatorie (anche per sito cimiteriale)		
Traslazioni (esclusivamente per avvicinamento di prossimo congiunto o per accogliere altro defunto (nel caso di loculo)	Prima della scadenza della concessione per spostamento resti ossei o ceneri in altra posizione all'interno dello stesso cimitero, in altro cimitero cittadino	Attivazione procedura: su richiesta del concessionario (o avente titolo), effettuata, previa autorizzazione rilasciata dal Comune Tempi di esecuzione: entro 30 gg dalla richiesta e/o oggettiva disponibilità del posto presso il quale si intende operare il trasferimento e fatti salvi i tempi per l'eventuale congelamento per cambio cassa e/o cremazione Periodo di traslazione: durante tutto l'anno	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
	Prima della scadenza della concessione per spostamento di cadavere in altra posizione all'interno dello stesso cimitero, in altro cimitero cittadino, o avviarlo a cremazione.	Attivazione procedura: su richiesta del concessionario (o avente titolo), effettuata, previa autorizzazione rilasciata dal Comune Tempi di esecuzione: entro 30 gg dalla richiesta e/o oggettiva disponibilità del posto presso il quale si intende operare il trasferimento e fatti salvi i tempi per l'eventuale congelamento per cambio cassa e/o cremazione Periodo di traslazione: durante tutto l'anno escluso luglio e agosto	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
Cremazioni	Consegna urna cineraria in caso di affido/dispersione	Attivazione della procedura: su richiesta degli aventi diritto, previa autorizzazione del Comune Tempi di risposta per accoglimento richiesta: entro 4 gg lavorativi della presentazione dell'autorizzazione fatto salvo l'avvenuto pagamento e la successiva cremazione	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
Cremazioni (cimitero Marghera)	Tempi di esecuzione	In caso di salma in immediatezza di decesso entro 5 gg dalla data di conferimento del feretro - nei casi in cui l'autorizzazione alla cremazione venga consegnata contestualmente all'arrivo della salma - o dalla data di invio, al Gestore, dell'autorizzazione alla cremazione - nei casi in cui venga consegnata successivamente al conferimento del feretro (fatto salvo problemi di manutenzione impianto) In caso di salma sepolta a terra (senza zinco) entro 8 gg dalla data di conferimento del feretro - nei casi in cui l'autorizzazione alla cremazione venga consegnata contestualmente all'arrivo della salma - o dalla data di invio, al Gestore, dell'autorizzazione alla cremazione - nei casi in cui venga consegnata successivamente al conferimento del feretro (fatto salvo problemi di manutenzione impianto) In caso di salma sepolta in loculo (con zinco) entro 20 gg dalla data di conferimento del feretro - nei casi in cui l'autorizzazione alla cremazione venga consegnata contestualmente all'arrivo della salma - o dalla data di invio, al Gestore, dell'autorizzazione alla cremazione - nei casi in cui venga consegnata successivamente al conferimento del feretro (fatto salvo problemi di manutenzione impianto)	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
	Tempi di consegna urna cineraria	Entro 2 gg dalla cremazione previo appuntamento e salvo diversa disposizione dei familiari	Specifico	5% tariffa per ogni giorno mancato e/o di ritardo dall'appuntamento
Illuminazione votiva	Tempo di attivazione ordinaria	Entro 15 giorni dall'istanza fatto salvo eventuali impedimenti o difficoltà tecniche sopraggiunte	Specifico	15€

Fattore	Indicatore	Standard	Tipologia	Indennizzo
	Tempo di intervento per manutenzione ordinaria	Entro 15 giorni dalla richiesta fatto salvo eventuali impedimenti o difficoltà sopraggiunte	Specifico	15€
Servizi disponibili	Sedie a rotelle a disposizione	Minimi 4 totali, una per cimitero presidiati di Mestre, Marghera, San Michele in Isola, San Nicolò del Lido	Generale	-
	Ascensori di collegamento tra i diversi livelli dei manufatti multipiano provvisti di combinatore telefonico per chiamata d'emergenza in caso di guasto	2 cimitero di Mestre (Rotonda) 1 cimitero Marghera (Monoblocco) 1 cimitero Chirignago (fabbricato multipiano) 1 cimitero S. Michele in Isola (palazzina uffici)	Generale	-
Manutenzione e pulizia ordinaria	Raccolta rifiuti e frequenza svuotamento cestini e bidoni	Giornaliero: cimitero di S. Michele in Isola, Mestre Trisettimanale: cimitero di S. Nicolò del Lido; Murano, Burano, Marghera Bisettimanale: cimitero di S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro V.to, Zelarino, Campalto Settimanale: cimitero di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano, Dese	Generale	-
	Pulizia fontane	Settimanale	Generale	-
	Pulizia zone di ingresso	Giornaliera: cimitero di S. Michele in Isola; S. Nicolò del Lido; Mestre; Marghera Trisettimanale: cimitero di Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro V.to, Zelarino, Campalto Bisettimanale; cimitero di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano, Dese	Generale	-
	Pulizia viali e camminamenti principali	Giornaliero: cimitero di S. Michele in Isola Trisettimanale: cimitero di S. Nicolò del Lido; Mestre; Marghera Bisettimanale: cimitero di Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro V.to, Zelarino, Campalto Settimanale; cimitero di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano, Dese	Generale	-
	Pulizia viali e camminamenti con ghiaia	Settimanale: cimitero di S. Michele in Isola; S. Nicolò del Lido; Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Mestre; Marghera, Chirignago, Favaro V.to, Zelarino, Campalto Quindicinale: cimitero di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano, Dese	Generale	-
	Pulizia locali igienici	Giornaliera: cimitero di S. Michele in Isola; S. Nicolò del Lido; Mestre; Marghera Trisettimanale: cimitero di Murano, Burano, S. Pietro in Volta, Pellestrina, Chirignago, Favaro V.to, Zelarino, Campalto Bisettimanale; cimitero di S. Erasmo, Malamocco, Trivignano, Dese	Generale	-
Pulizia straordinaria in occasione della Commemorazione dei defunti e	Lavaggi pavimentazione manufatti con macchinari	2 volte in occasione delle ricorrenze (prima e dopo la festività) su tutti i fabbricati con tettoie/porticati e pavimentazioni lavabili meccanicamente	Generale	-
	Raccolta rifiuti e frequenza	Bigiornaliera al bisogno	Generale	-

Fattore	Indicatore	Standard	Tipologia	Indennizzo
festività di Pasqua	svuotamento cestini e bidoni			
	Pulizia locali igienici	Bigiornaliera	Generale	-
	Pulizia zone di ingresso, viali e camminamenti principali	Giornaliera	Generale	-
	Pulizia viali e camminamenti con ghiaia	Giornaliera al bisogno	Generale	-
Gestione aree verdi	Potature alberature	300 interventi annui complessivi	Generale	-
	Potature siepi e arbusti isolati	2 interventi/anno su tutti i cimiteri	Generale	-
	Scerbature - diserbo	4 interventi/anno su tutti i cimiteri- 2 interventi/anno su tutti i cimiteri	Generale	-
	Sfalci	8 interventi/anno su tutti i cimiteri	Generale	-
	Fioriture	2 volte all'anno nei cimiteri di Mestre, Marghera, San Michele, San Nicolò (in occasione della Commemorazione dei Defunti e per le festività di Pasqua) 1 volta all'anno su tutti i restanti cimiteri (in occasione della Commemorazione dei Defunti)	Generale	-
Gestione Reclami e segnalazioni scritte	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle segnalazioni scritti	30 giorni lavorativi	Generale	-