COMUNE DI VENEZIA

DIREZIONE: AREA SERVIZI AL CITTADINO E IMPRESE E QUALITA' DELLA VITA

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE

OGGETTO: Approvazione del disciplinare vigente riformulato per la gestione integrata dei servizi cimiteriali, con recepimento delle modifiche approvate con le Deliberazioni di Giunta Comunale n. 217/2015, n. 148/2016, n. 151/2022 e n. 271/2022, nonché integrazione normativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Proposta di determinazione (*PDD*) n. 717 del 25/03/2025

Determinazione (DD) n. 637 del 27/03/2025

Fascicolo 2025.VII/1/1.119 "Determinazioni dirigenziali Polizia Mortuaria"

Il dispositivo atto è stato firmato digitalmente ai sensi del Codice delle Amministrazioni Digitali (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche) da Bressan Anna, in data 26/03/2025.

Il visto di regolarità contabile è stato firmato digitalmente ai sensi del Codice delle Amministrazioni Digitali (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche) da Vio Barbara, in data 27/03/2025.

COMUNE DI VENEZIA
Area Servizi al Cittadino, alle Imprese e Qualità della Vita
Settore Autorizzazioni Ambientali
Servizio Polizia mortuaria
Responsabile del Provvedimento: Anna Bressan
Responsabile del Procedimento: Gilda Zennaro

PDD n. 717 del 25/03/2025
Determinazione n.

OGGETTO: Approvazione del disciplinare vigente riformulato per la gestione integrata dei servizi cimiteriali, con recepimento delle modifiche approvate con le Deliberazioni di Giunta Comunale n. 217/2015, n. 148/2016, n. 151/2022 e n. 271/2022, nonché integrazione normativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

LA DIRIGENTE

Premesso che
con deliberazione del Consiglio Comunale n. 77 del 19 dicembre 2024 è stato approvato il Bilancio di Previsione per gli esercizi finanziari 2025-2027 e il Documento Unico di Programmazione – DUP – Sezione Strategica 2025-2027 e Sezione Operativa 2025-2027;

con deliberazione di Giunta Comunale n. 257 del 30 dicembre 2024 è stato approvato il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2025-2027, che include la sezione "Rischi corruttivi e trasparenza", e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2025–2027;

con disposizione PG n. 610896 del 22/12/2023 il Sindaco ha assegnato l'incarico triennale di Dirigente del Settore Autorizzazioni Ambientali alla dott.ssa Anna Bressan ai sensi del comma 2 dell'art. 24 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

Visti
il D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", e in particolare l'art. 107 in merito alle competenze dei dirigenti;

il D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", e in particolare l'art. 4 disciplinante gli adempimenti di competenza dei dirigenti;

l'art. 17 dello Statuto del Comune di Venezia;

il vigente "Regolamento di Contabilità" del Comune di Venezia;

il D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";

l'art. 3 ("Tracciabilità dei flussi finanziari") della L. 136/2010, così come modificato dal D. L. 187/2010, che impone alle stazioni appaltanti ed agli appaltatori, a qualsiasi titolo interessati a lavori, servizi e forniture, l'adozione di comportamenti finalizzati alla tracciabilità dei flussi finanziari posti in essere in esecuzione dei relativi contratti.

Richiamato
il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs. 30.03.2001 n. 165, approvato con DPR 16.04.2013 n. 62, che all'art. 2, comma 3, estende, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal codice anche ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di servizi in favore dell'Amministrazione;

Viste
la Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 217 del 26 maggio 2015, con la quale è stato approvato il disciplinare tecnico per la gestione integrata dei servizi cimiteriali tra il Comune di Venezia e Veritas S.p.A.;

la Deliberazione della Giunta Comunale n. 148 del 9 giugno 2016, che ha approvato modifiche al disciplinare tecnico della gestione integrata dei servizi cimiteriali, prevedendo una variazione in diminuzione del corrispettivo, in esecuzione degli indirizzi del Consiglio Comunale approvati con Deliberazione n. 147 del 23 dicembre 2015;

la Deliberazione della Giunta Comunale n. 151 del 13 luglio 2022, che ha approvato ulteriori modifiche al disciplinare tecnico della gestione integrata dei servizi cimiteriali, con variazioni del corrispettivo in relazione alla modifica di alcuni standard del servizio relativi al verde cimiteriale;

la Deliberazione della Giunta Comunale n. 271 del 28 novembre 2022, che ha disposto l'adeguamento delle tariffe dei servizi cimiteriali e dei canoni concessori cimiteriali per l'annualità 2023, nonché la modifica del disciplinare tecnico;

Considerata la necessità di aggiornare il disciplinare tecnico vigente alla luce delle suddette modifiche, garantendo coerenza normativa e operativa nella gestione integrata dei servizi cimiteriali;

Ritenuto opportuno integrare nel disciplinare un nuovo articolo relativo al trattamento dei dati personali, in conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., al fine di disciplinare il trattamento dei dati personali da parte del Comune di Venezia, in qualità di Titolare del trattamento, e da Veritas S.p.A., in qualità di Responsabile del trattamento;

Considerato che

la riformulazione del disciplinare, comprensiva delle modifiche già approvate dalla Giunta Comunale, non introduce elementi di discrezionalità amministrativa, ma si configura come un adeguamento tecnico necessario in conformità agli articoli 107 e 109 del D. Lgs. 267/2000 (Testo Unico degli Enti Locali), per cui rientra nella competenza del dirigente l'adozione di atti di gestione che attuano gli indirizzi dell'organo politico;
l'integrazione relativa al trattamento dei dati personali risponde a un obbligo normativo derivante dal Regolamento UE 2016/679, costituendo un aggiornamento dovuto e necessario ai sensi della normativa vigente;

Dato atto che
l'esecutività del presente provvedimento è subordinata all'apposizione del visto di regolarità contabile, ai sensi dell'art. 183, comma 7, del D. Lgs. 18/08/2000, n. 267;

ai sensi del disciplinare vigente il corrispettivo del servizio è stato adeguato all'Istat FOI annualità 2025 ed è pari a € 6.435.477,54 (iva inclusa);

Visti
gli artt. 183 e 191 del D. Lgs. 267/2000 in materia di impegni di spesa;

l'art. 153, comma 5, del D. Lgs. 267/2000 in materia di visto di regolarità contabile;

i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui all'allegato 4-2 al D. Lgs. 23/06/2011 n. 118;

la dichiarazione della Responsabile del procedimento di assenza di gravi ragioni di convenienza o di situazioni di conflitto di interessi, acquisita agli atti d'ufficio con PG n. 150366 del 24/03/2025, tali da comportare l'obbligo di astensione dalla partecipazione al procedimento di cui alla presente determinazione, ai sensi del vigente Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2025-2027 che include la sezione "Rischi corruttivi e trasparenza";

Richiamato
l'art. 9 comma 1 del D. L. n. 78/2009 convertito nella legge n. 102/2009 "Tempestività dei pagamenti nella pubblica amministrazione";

DETERMINA

1. Di prendere atto delle modifiche apportate al disciplinare tecnico per la gestione integrata dei servizi cimiteriali, approvate con le Deliberazioni di Giunta Comunale n. 217/2015, n. 148/2016, n. 151/2022 e n. 271/2022, e di recepirle nel testo riformulato, così come previsto **in allegato A** al presente atto, quale parte integrante e sostanziale.
2. Di integrare il disciplinare con il seguente articolo relativo al trattamento dei dati personali:

Art. 26 – Trattamento dei dati personali e adempimenti ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

1. Il Comune di Venezia, nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, garantisce, in qualità di Titolare del trattamento, che il trattamento dei dati personali relativi alle attività oggetto del presente disciplinare avvenga in ottemperanza alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018.

2. Veritas S.p.A., in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali, nominata con atto di designazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, si impegna a trattare i dati personali raccolti e comunicati dal Comune di Venezia, Titolare del trattamento, esclusivamente per il perseguimento delle finalità oggetto del presente disciplinare, nel rispetto della normativa vigente.

3. A tale scopo, Veritas S.p.A. osserva le istruzioni ed adotta le misure tecniche ed organizzative indicate nell'atto di designazione a Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR.

4. Veritas S.p.A. si impegna inoltre a:

a) garantire la riservatezza - anche tra i propri autorizzati al trattamento - delle informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare;

b) non diffondere e/o comunicare, fuori dai casi previsti da specifiche norme di legge, anche successivamente alla scadenza del presente disciplinare, le informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare;

c) impedire che terzi non autorizzati estraggano copie o note, eseguano elaborazioni o trattamenti di qualsiasi genere sulle informazioni e/o sui documenti di cui Veritas S.p.A. venga a conoscenza o in possesso in ragione del presente disciplinare.

3. Di approvare il disciplinare tecnico riformulato, comprensivo delle modifiche derivanti dalle suddette delibere e dell'integrazione di cui al punto 2, così come previsto **in allegato A** al presente atto, quale parte integrante e sostanziale.
4. Di demandare ai competenti uffici comunali l'adozione di tutti gli atti consequenziali all'attuazione della presente determinazione.

5. Di dare atto che il Dirigente firmatario del presente atto non si trova in situazione di conflitto d'interesse e che non sono pervenute segnalazioni di sussistenza di conflitto di interesse in capo al Responsabile del procedimento, come da dichiarazione della stessa acquisita agli atti con PG 150366 del 24/03/2025;
6. Di dare atto che il rispetto della previsione di cui all'art. 183, comma 8, del D. Lgs. 267/2000 viene attestato dal responsabile del servizio finanziario con l'apposizione del visto di regolarità contabile, secondo quanto disposto con circolare della Direzione Finanziaria PG. n. 521135 del 09/11/2016;
7. Di dare atto che l'esecutività del presente provvedimento è subordinata all'apposizione del visto di regolarità contabile, ai sensi dell'art. 183, comma 7, del D. Lgs. 18/08/2000, n. 267;
8. Di pubblicare il presente atto sul sito istituzionale del Comune di Venezia nella sezione "Amministrazione Trasparente" ai sensi dell'art. 23 comma 1 lettera b) del D. Lgs 33/2013.

LA DIRIGENTE
dott.ssa Anna Bressan (*)

(*) Il presente documento risulta firmato digitalmente ai sensi del C.A.D. d.lgs. 82/2005 e s.m.i. ed è conservato nel sistema di gestione documentale del Comune di Venezia. L'eventuale copia del presente documento informatico viene resa ai sensi degli art. 22, 23 e 23 ter D.Lgs 7/3/2005 n.82.

CITTA' DI VENEZIA

Direzione Finanziaria
Settore Bilancio e Contabilità Finanziaria

PDD/ 2025 / 717

Espletati gli accertamenti si esprime:

- ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267, parere favorevole di regolarità contabile e si prende atto che il provvedimento non comporta impegno di spesa;

- ai sensi dell'art.183 comma 7 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267, visto di regolarità contabile.

Il Dirigente Responsabile

allegato A

DISCIPLINARE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI TRA COMUNE DI VENEZIA E VERITAS S.P.A.

Approvato con deliberazione del Commissario straordinario con i poteri della Giunta comunale n. 217 del 26/05/2015.
Successivamente modificato con deliberazione di Giunta comunale n. 148/2016, deliberazione di Giunta comunale n. 151/2022 e deliberazione di Giunta comunale n. 271/2022

In data ……..nella sede del Settore Autorizzazioni Ambientali in San Marco n. 4023 – 30124, Venezia.

TRA

il COMUNE DI VENEZIA, nella persona della dott.ssa ....., Dirigente del Settore Autorizzazioni Ambientali, con sede a San Marco 4023 Venezia, Codice Fiscale n.00339370272 - di seguito denominato Comune;

E

la Società VERITAS S.P.A. nella persona del rappresentante legale dott. ……..... domiciliato per la carica presso la sede della società in Venezia, Santa Croce 489, iscrizione al Registro delle imprese di Venezia e codice fiscale n. 03341820276, REA n. 300147 con capitale sociale 145.397.150,00 € int vers., di seguito denominata Gestore;

Premesso che

1. Veritas S.p.A. è una società multiutility per azioni a capitale interamente pubblico di proprietà anche del Comune di Venezia, con oggetto sociale lo svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali in materia di servizi idrici, ambientali, energetici, funerari, urbani e territoriali ed inoltre in materia di servizi industriali al territorio, di servizi di pulizie in genere nonché in materia di servizi di somministrazione dell'energia elettrica;
2. I rapporti generali fra Comune e Veritas S.p.A. sono regolati dal contratto di servizio generale approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 283 del 15 marzo 2002, successivamente aggiornato con deliberazione della Giunta comunale n. 421 del 31 maggio 2002 e stipulato in data 12 maggio 2003, Rep. n. 128723, fatto salvo quanto previsto nel disciplinare tecnico;
3. Con deliberazione del Commissario straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 38 del 12/02/2015 è stata approvata la relazione ai sensi dell'art. 34 co. 20 del D.L. n.179/2012 per l'affidamento a Veritas S.p.A. del servizio pubblico locale di gestione integrata dei servizi cimiteriali a decorrere dal 01/01/2015 fino al 30/09/2035;
4. Con deliberazione del Commissario straordinario con i poteri del Consiglio Comunale n. 43 del 02/04/2015 è stato approvato l'affidamento al Gestore del servizio pubblico locale di gestione integrata dei servizi cimiteriali ed approvate le linee guida del disciplinare tecnico;
5. Ai sensi del Regolamento comunale sui controlli interni, approvato con deliberazione C.C. n 16/2013 (art. 26) è demandato alla Giunta Comunale l'approvazione del disciplinare tecnico sulla base delle linee guida approvate dal Consiglio Comunale;

6. Il presente disciplinare è stato approvato con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 217 del 26/05/2015 e successivamente modificato con deliberazione di Giunta comunale n. 148/2016, deliberazione di Giunta comunale n. 151/2022 e deliberazione di Giunta comunale n. 271/2022;

TUTTO CIO' PREMESSO

le parti stipulano e convengono quanto segue

Art. 1 - Struttura
Art. 2 - Durata
Art. 3 - Obiettivi del disciplinare
Art. 4 - Ambito di intervento
Art. 5 - Oggetto del presente disciplinare
Art. 6 - Descrizione delle attività e modalità di esecuzione
Art. 7 - Competenze del Comune
Art. 8 - Compensazione economica
Art. 9 - Tariffe dei servizi cimiteriali e canoni concessori
Art. 10 - Condizioni di erogazione del Servizio
Art. 11 - Consegna delle opere, impianti e attrezzature
Art. 12 - Divieto di cessione a terzi
Art 13 - Modalità di gestione
Art. 14 - Adempimenti contrattuali
Art. 15 - Strumenti di controllo
Art. 16 - Controlli del Comune
Art 17 - Obblighi di contabilità
Art. 18 - Inadempienze, sanzioni e penali
Art. 19 -Carta della qualità dei servizi
Art. 20 – Obblighi di informazione agli utenti
Art. 21 – Modifiche, aggiornamenti e rinnovi
Art. 22 - Controversie
Art. 23 - Risoluzione del disciplinare
Art. 24- Recesso
Art. 25 - Regolazione dei rapporti fra Comune e Gestore
Art. 26- Trattamento dei dati personali e adempimenti ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 ss.mm.ii
Art. 27 - Spese
Art. 28 - Elezione del domicilio

Art. 1- Struttura

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente disciplinare.
2. Fanno altresì parte integrante del presente disciplinare gli allegati sotto indicati ed approvati con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 217 del 26/05/2015.

Art. 2 -Durata

1. Il presente disciplinare ha la durata di 20 anni, con decorrenza dal 01/01/2015 al 30/09/2035, fermo restando quanto previsto dal presente disciplinare ai successivi articoli 23, 24 e 25.

Art. 3 -Obiettivi

1. Gli obiettivi che s'intendono perseguire attraverso questo disciplinare sono:
   a) miglioramento della qualità e capacità delle strutture cimiteriali attraverso:
      a. potenziamento dell'attività crematoria e del servizio di commiato;
      b. predisposizione entro 5 anni a partire dal 2017 del Piano Regolatore Cimiteriale secondo le indicazioni di cui al Regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali approvato con deliberazione C.C. 32/2015 (art. 20) e alla normativa statale e regionale in materia;
      c. programmazione entro 60 mesi delle campagne di esumazioni e estumulazioni scadute nel rispetto dalla normativa in materia con indicazione degli eventuali interventi strutturali necessari per svolgere la citata programmazione; le operazioni di esumazione/estumulazione previste dalla programmazione saranno eseguite sulla base dell'effettiva disponibilità/destinazioni (nuove costruzioni e/o recupero di fabbricati esistenti) ove collocare i resti derivanti dalla citate operazioni, previa intesa con l'amministrazione comunale;
      d. a seguito dell'attività di cui al punto c), aumento della ricettività cimiteriale e incentivazione della pratica della dispersione in natura;
   b) miglioramento dell'accoglienza e personalizzazione dei servizi attraverso:
      a. esaurimento delle richieste in lista di attesa per le operazioni di esumazione ed estumulazione e per l'assegnazione di aree per la costruzione di manufatti privati nei cimiteri compatibilmente con le sepolture e le superfici disponibili e gli eventuali lavori da svolgere, che si rendessero necessari per garantire le citate operazioni;

b. messa in sicurezza dei cimiteri attraverso il potenziamento di un sistema di sorveglianza e di vigilanza. I costi di tale sistema saranno valutati complessivamente ai sensi del comma 2 dell'art 8 del presente disciplinare.

c. creazione di un portale online consultabile dagli utenti per la ricerca del luogo di inumazione/tumulazione dei propri defunti nei cimiteri comunali entro 60 mesi dall'entrata in vigore del presente disciplinare;

d. potenziamento del processo personalizzato di informazione ai cittadini relativamente alle operazioni di esumazione/estumulazione anche tramite avvisi pubblici e comunicazione via email ai cittadini che espressamente lo richiedano;

e. il rafforzamento degli strumenti di reclamo e di tutela dei cittadini attraverso la redazione e la diffusione della Carta della qualità dei Servizi da redigersi entro 18 mesi dall'entrata in vigore del presente disciplinare;

f. miglioramento dell'efficienza economica della gestione dei servizi affidati attraverso l'adozione di un sistema di controllo di gestione e monitoraggio delle attività e dei servizi erogati.

Art. 4 -Ambito di intervento

1. I servizi, oggetto del presente disciplinare, sono espletati nei sotto elencati cimiteri, nella loro configurazione alla data di stipula del presente disciplinare e nei limiti dell'infrastrutturazione o dotazione degli eventuali beni strumentali, che sono concessi in uso gratuito al Gestore per 20 anni, con decorrenza dal 01/01/2015 e scadenza il 30/09/2035, giusta deliberazione della Giunta Comunale n.38 del 12/02/2015 e del Consiglio Comunale n.43 del 02/04/2015.
2. I nuovi cimiteri o ampliamenti di cimiteri esistenti saranno concessi al Gestore con apposito atto del Comune e i relativi maggiori oneri di gestione verranno stabiliti in contraddittorio fra le parti.

Elenco Cimiteri

Centro Storico ed isole:

1. San Michele in Isola
2. Murano
3. Burano
4. Sant'Erasmo
5. San Nicolò del Lido
6. Malamocco
7. San Pietro in Volta

8. Pellestrina

Terraferma:

9. Mestre
10. Dese
11. Chirignago
12. Zelarino
13. Campalto
14. Trivignano
15. Favaro Veneto
16. Marghera

Art. 5 -Oggetto del presente disciplinare

1. Il presente disciplinare ha per oggetto la conduzione e la gestione del ciclo integrato dei servizi cimiteriali nei cimiteri del Comune, la manutenzione ordinaria di beni mobili ed immobili di proprietà comunale e strumentali all'esercizio dei servizi medesimi e l'eventuale realizzazione di nuove opere che si rendessero necessarie al servizio.
2. Le attività oggetto del disciplinare sono le seguenti:
   a) la gestione dei cimiteri esistenti nel Comune, lo svolgimento delle operazioni cimiteriali e la gestione dei servizi necroscopici e obitoriali nel Comune di cui agli artt. 12,13 e 15 c.2-3 del D.p.r. 285/90 (deposito di osservazione,obitorio e celle frigorifere);
   b) pulizie e mantenimento delle parti comuni e d'uso pubblico dei cimiteri;
   c) raccolta e smaltimento rifiuti da aree pubbliche cimiteriali, svuotamento cestini, contenitori vari ed asporto rifiuti abbandonati;
   d) pulizia dei servizi igienici aperti al pubblico;
   e) manutenzione dei cimiteri secondo le indicazioni del presente disciplinare;
   f) manutenzione del verde cimiteriale;
   g) allestimenti per il periodo di commemorazione dei defunti;
   h) custodia e vigilanza dei cimiteri e apertura e chiusura cimiteri;
   i) trasporti funebri istituzionali e recupero salme accidentate;
   j) tutti gli atti connessi con la gestione dei servizi affidati, l'istruttoria tecnica sui procedimenti di competenza del Comune e l'attività amministrativa delegata secondo quanto dettagliato in Allegato 3) della deliberazione di Giunta comunale n. 217/2015 nel rispetto della normativa statale e dei regolamenti comunali vigenti;

k) delega ad introitare direttamente i proventi delle concessioni cimiteriali;

l) gestione lampade votive e illuminazione votiva delle sepolture nei cimiteri comunali;

m) funerali di povertà;

n) gestione del crematorio di Marghera.

Art. 6 – Descrizione delle attività e modalità di esecuzione

1. Il Gestore s'impegna ad agire nel rispetto di tutte le norme statali, regionale e comunali vigenti in materia di Polizia Mortuaria. Tutte le operazioni/attività devono essere compiute secondo le metodologie tecniche, tecnologiche ed amministrative più avanzate prestando la necessaria attenzione alla cura e decoro dei luoghi cimiteriali.
2. Le attività oggetto del servizio come elencate nell'articolo precedente consistono in:

A) Esecuzione delle operazioni cimiteriali.

All'interno dei cimiteri devono essere garantite le operazioni connesse all'esercizio delle attività cimiteriali previste ai sensi della normativa vigente in materia, di seguito riassunte in:

a. Inumazioni: sepoltura in terra (di salma o urna cineraria) con scadenze temporali diverse a seconda se in campo comune o campo pagante in concessione;

b. Reinumazione: inumazione di salme o resti mortali provenienti da tumuli, o da sepolture a terra;

c. Esumazione: processo inverso a quello di inumazione;

d. Tumulazione: attività per il seppellimento in loculo/nicchia/ossario/cinerario;

e. Estumulazione: è il processo inverso al precedente e/o reinumazione;

f. Traslazione: trasferimento della salma, resti mortali, ossa o ceneri da una sepoltura ad un'altra dello stesso cimitero o ad altro cimitero del comune;

g. Raccolta resti mortali e ossa a seguito delle operazione di esumazione/estumulazione;

h. Recupero oggetti e disponibilità materiali nelle sepolture secondo il regolamento cimiteriale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali;

i. Dispersione delle ceneri, conservazione e affidamento dell'urna cineraria;

j. Gestione sale del commiato e altri servizi connessi alle cerimonie di commiato;

k. Gestione dei servizi necroscopici e obitoriali nel Comune;

l. Operazioni connesse all'ordinario servizio cimiteriale;

m. Cremazione: riduzione termica o per combustione della salma (o resto mortale o resti ossei), attraverso l'introduzione della medesima all'interno di un forno apposito. Le cremazioni sono eseguite nei giorni programmati dal Gestore con autonomia decisionale. Il Gestore effettua anche le cremazioni d'ufficio di salme, resti mortali o resti ossei in caso di disinteresse o irreperibilità dei parenti o aventi titolo. I costi saranno oggetto di valutazione complessiva ai sensi del comma 2 dell'art 8 del presente disciplinare.

Le operazioni previste per quest'ultimo servizio (cremazione) comprendono:

- ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto fino al forno;
- processo di combustione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- polverizzazione delle ceneri;
- collocamento delle ceneri in semplice urna, di materiale resistente, chiusa, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- l'urna di cui sopra può essere racchiusa o sostituita da altra urna cineraria a cura e spese del richiedente il servizio di cremazione;
- adempimenti amministrativi di cui all'art. 81 del DPR 285 del 10 settembre 1990 (verbale di consegna urna in triplice copia, registrazione dei defunti cremati, compilazione dei verbali di cremazione ecc);

Il Gestore è autorizzato ad offrire le proprie prestazioni, relativamente alla cremazione, ad altri soggetti terzi che ne faranno richiesta, qualora le stesse non arrechino ritardo alle operazioni di competenza dell'Ente, ed incasserà direttamente dai Comuni interessati, le tariffe per la cremazione stabilite secondo le norme di legge vigenti. Le tariffe introitate in tal sede devono essere rendicontate all'Ente annualmente.

B) Pulizie e mantenimento delle parti comuni e d'uso pubblico dei cimiteri.

Il Gestore deve garantire condizioni di salubrità, igiene e decoro consone ai luoghi nelle aree di pubblico accesso all'interno dei plessi cimiteriali, il mantenimento delle aree e degli immobili cimiteriali nelle parti comuni, compresa la pulizia delle strade interne, dei manufatti e la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti in essi prodotti, nonché periodici interventi di bonifica ambientale da insetti e animali nocivi.

C) Raccolta e Smaltimento rifiuti da aree pubbliche cimiteriali, svuotamento cestini, contenitori vari ed asporto rifiuti abbandonati.

Il Gestore deve garantire con cadenza periodica la raccolta e lo smaltimento rifiuti da aree pubbliche, cestini, contenitori vari ed

abbandonati. La gestione dei rifiuti raccolti e/o prodotti all'interno delle aree cimiteriali ed immediate vicinanze deve essere svolta nel rispetto della normativa vigente e finalizzata a garantire elevati livelli di tutela dell'ambiente e della salute pubblica.

Il Gestore deve attivare forme di raccolta differenziata di rifiuto urbano all'interno dei cimiteri, con particolare riferimento ai vegetali.

I rifiuti da esumazione ed estumulazione sono definiti all'art. 2 lettera e, e dall'art. 3 comma 1 lettera b del DPR 15 luglio 2003 n.254.

La gestione di tali rifiuti deve avvenire secondo criteri di sicurezza e nel rispetto dei principi stabiliti dal TU Ambiente D. Lgs. n.152/2006.

I rifiuti prodotti e/o raccolti di natura diversa da quelli di cui sopra e che non siano assimilabili a rifiuti sanitari (es. avanzi di indumenti, imbottiture e similari, vestizione salme, etc.) devono essere gestiti nel rispetto delle norme di legge e regolamenti vigenti.

D) Pulizia dei servizi igienici aperti al pubblico.

Il Gestore deve garantire con cadenza periodica la pulizia e la sanificazione degli impianti presenti nei plessi cimiteriali, mediante l'uso di prodotti idonei e con la frequenza necessaria a garantire l'igienicità ed il decoro degli impianti medesimi.

Il tenore della pulizia può variare secondo la frequentazione degli stessi.

Deve essere inoltre garantita la corretta manutenzione dei sistemi di trattamento delle acque di rifiuto compreso lo smaltimento dei rifiuti prelevati dalle fosse settiche.

E) Manutenzione ordinaria dei plessi cimiteriali, delle infrastrutture e delle strutture di pertinenza.

Il Gestore deve effettuare la manutenzione ordinaria dei plessi cimiteriali e relative strutture (immobili, impianti, macchinari, attrezzature, terreni, ecc.) ivi comprese le reti fognarie, acquedottistiche, elettriche e del verde per l'intera durata dell'affidamento, nel rispetto della normativa vigenti.

Per manutenzione ordinaria s'intendono le operazioni e gli interventi necessari a mantenere i requisiti di sicurezza per i dipendenti e i visitatori e per garantire l'accessibilità ai disabili, quali a titolo non esaustivo sono sotto indicati:

- riparazione/rifacimento di pavimentazioni usurate di pubblico accesso, di locali, di cortili, di viali, di aree di pubblico accesso;
- riparazione e sostituzione di apparecchi sanitari;
- riparazione di impianti di riscaldamento, refrigerazione, idrosanitari e tecnologici;
- riparazione e rifacimento di isolanti termo-acustici, coperture;

- modifiche nelle dimensioni e ubicazione delle porte e vani di passaggio;
- riparazione delle recinzioni;
- pitturazioni di pareti;
- rappezzi d'intonaco;
- in generale gli interventi edilizi previsti all'art. 3 co. 1 lett. a) del D.p.r. n.380/2001 che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture dei manufatti e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti.

La proprietà dei plessi cimiteriali e delle relative strutture è in capo al Comune, che è tenuto alla manutenzione straordinaria dei medesimi, sostenendone le relative spese. La manutenzione straordinaria può essere affidata nel rispetto della normativa dal Comune al Gestore o ad altro soggetto.

Per manutenzione straordinaria si intendono le operazioni sotto indicate:

- le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali dei plessi e degli edifici, nonché per realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici.

Fermo restando l'obbligo del Gestore di immediata messa in sicurezza dei luoghi nei casi di necessità per la tutela della pubblica incolumità, anche tramite transennatura e/o interdizione di aree, il Gestore propone agli uffici comunali competenti, ai fini dell'ottenimento delle autorizzazioni necessarie, gli interventi di somma urgenza di manutenzione straordinaria necessari per rimuovere lo stato di pregiudizio alla pubblica incolumità, da eseguirsi con i fondi che saranno messi a disposizione del Comune.

Il Gestore deve provvedere a proprie spese e cura:

- alla predisposizione e l'aggiornamento annuale di un programma triennale di interventi di manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali, da presentarsi al Comune con oneri a carico del Gestore;
- alla predisposizione e realizzazione di un progetto di *revamping* dell'impianto di cremazione di Marghera con oneri a carico del Gestore;
- alla predisposizione di un programma di accatastamento dei cimiteri da effettuarsi entro 5 anni. I costi di tale attività saranno valutati ai sensi del co. 2 dell'art 8 del presente disciplinare.

F) Manutenzione del verde cimiteriale.

Il Gestore deve garantire con cadenza periodica:

- il taglio dell'erba e il mantenimento di questa a dimensioni accettabili di tutte le aree a verde non date in concessione a privati o collettività od enti morali o similari, site all'interno di tutti i plessi cimiteriali comunali; ogni intervento può interessare la totalità o parte delle aree verdi;
- la potatura ordinaria delle siepi da compiere di norma almeno due volte l'anno. Il secondo intervento sarà programmato in occasione della commemorazione dei defunti;
- la verifica dello stato conservativo degli alberi e la relativa potatura del patrimonio arboreo presente nei cimiteri;
- la piantumazione e la cura delle piante e dei fiori negli ingressi e nelle aree o contenitori allo scopo predisposti;

Sono ricompresi nella manutenzione del verde cimiteriale a carico del Gestore: la realizzazione d'impianti d'irrigazione automatica, le potature straordinarie, le nuove piantumazioni di alberi (anche sostitutive), l'abbattimento di piante morte, o compromesse da fitopatologie, o per ragioni di rischio per la incolumità pubblica (o di cose o beni). Tali interventi sono compiuti su programmazione generale preventivamente autorizzata dal Comune, salvo casi che abbiano carattere d'urgenza.

G) Allestimenti per il periodo di Commemorazione dei defunti.

Durante il periodo della Commemorazione dei Defunti, definito annualmente con ordinanza, la fioritura dovrà avere carattere di straordinarietà consona all'occasione per quantità e qualità.

Durante il medesimo periodo saranno sospese le operazioni connesse con la costruzione di manufatti all'interno dei cimiteri, lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria, operazioni di collaudo, smontaggio e montaggio lapidi, pratiche cimiteriali non legate alle operazioni cimiteriali non derogabili.

H) Custodia e vigilanza – Apertura e chiusura cimiteri.

Il Gestore deve assicurare un servizio di custodia e vigilanza interna in tutti i plessi cimiteriali affidati.

Gli orari di apertura e chiusura dei cimiteri sono definiti dal Comune con apposito atto, comunque suscettibili di richieste di variazioni in funzione di necessità organizzative concordate da entrambe le parti contraenti.

Le azioni di apertura e chiusura saranno garantite dal Gestore, anche attraverso l'utilizzo di soggetti terzi, in forme di automazione delle operazioni, nei limiti della convenienza gestionale complessiva, garantendo tuttavia la sicurezza per le persone che frequentano i plessi cimiteriali ai fini della responsabilità oggettiva del danno causato a terzi.

Il Gestore è tenuto a denunciare all'Autorità Giudiziaria e al Comune chiunque esegua sulle salme operazioni che possono configurare reato di

vilipendio di cadavere ed inoltre l'inosservanza delle leggi statali e regionali e dei regolamenti comunali in materia.

I) Trasporti funebri istituzionali e recupero salme accidentate.

Sono servizi istituzionali i trasporti di:

a) salme incidentate o rinvenute sul territorio comunale, su disposizione dell'Autorità Giudiziaria competente;
b) salme di cui non sia possibile accertare l'identità;
c) salme di persone indigenti, o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari;
d) cadaveri destinati allo studio e alla ricerca;
e) parti anatomiche riconoscibili, feti, nati morti, ossa o resti mortali rinvenuti sul territorio comunale.

In tali casi il trasporto è eseguito scevro da servizi e trattamenti speciali, fermo restando il decoro pubblico e il rispetto della salma.

L'attività svolta secondo le norme sancite dal Regolamento di Polizia Mortuaria di cui al DPR 285/90 comprende le seguenti prestazioni:

- la levata e il trasporto individuale delle salme con autobare o con altri mezzi previsti, dalla casa del defunto, o dal luogo del decesso, o da quello dove il defunto fosse stato trasportato, fino ad uno dei cimiteri del comune, ovvero ad una delle stazioni ferroviarie o al confine del territorio comunale;
- la levata e il trasporto a uno dei cimiteri di ossa umane, qualunque ne sia la qualità, ritrovate in lavori di scavo, o di resti mortali umani rinvenuti nel territorio comunale;
- la levata e il trasporto dei cadaveri di suicidi, di infortunati e di tutti gli altri casi disposti dall'autorità sanitaria e di pubblica sicurezza ed il relativo posizionamento nella cella mortuaria del cimitero o nel luogo indicato dalla autorità giudiziaria, sanitaria o di pubblica sicurezza.

Tale attività può essere svolta anche da soggetti terzi in possesso delle prescritte autorizzazioni, individuati dal soggetto Gestore per conto dello stesso, secondo quanto previsto all'art 12 del presente disciplinare.

L) Attività amministrativa delegata.

Le attività da svolgere a cura del Gestore sono:

1) ricevimento delle istanze e istruttoria per la concessione di spazi cimiteriali (loculi, nicchie, ossari, cinerari etc.) e per l'apertura di tombe di famiglia e delle operazioni cimiteriali, elencati nelle schede in Allegato 3) della deliberazione 217/2015, secondo il procedimento ivi dettagliato;

2) tenuta dei rapporti con rapporti con l'Ulss, Pel, Soprintendenza BBAA, Socrem, Consolati, Stato civile; adempimenti amministrativi relativi alle congregazioni e delle comunità religiose;
3) gestione delle scadenze delle concessioni e invio al Comune della lista delle concessioni scadute per la predisposizione delle ordinanze sindacali di esumazione/estumulazione ordinarie;
4) programmazione ed organizzazione delle operazioni cimiteriali;
5) rilascio autorizzazione di ingresso per lo svolgimento di lavori in conto terzi e lavori di pulitura, apposizione cippi e sigilli etc e di giardinaggio nei cimiteri;
6) stesura relazione annuale attività svolta e invio report di ricettività cimiteriale trimestrale;
7) tenuta dei registri obbligatori di cui all'art. 52 D.P.R 285/90 e ai regolamenti comunali;
8) invio del conto economico sezionale annuale secondo quanto previsto all'art. 17 del presente disciplinare.

Il Gestore s'impegna ad eseguire tutte le operazioni cimiteriali utilizzando personale specializzato adeguatamente formato ed addestrato nel rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza, igiene e prevenzione degli infortuni.

M) Delega ad introitare direttamente i proventi delle concessioni cimiteriali.

Così come previsto nelle deliberazioni citate in premessa, il Gestore è delegato ad introitare direttamente i proventi derivanti dalle concessioni cimiteriali, ferma restando la titolarità dei suddetti proventi in capo al Comune.

I canoni di concessione cimiteriale sono riscossi dal Gestore in qualità di agente contabile in nome e per conto del Comune, con riversamento periodico ogni tre mesi entro 15 giorni del mese successivo.

N) Gestione lampade votive.

Per illuminazione votiva s'intende il servizio pubblico a domanda individuale consistente nella fornitura del servizio d'illuminazione elettrica ai loculi e ai manufatti cimiteriali, comprensiva degli allacci, della manutenzione ordinaria dell'impianto e della sostituzione delle lampade fulminate. Le relative tariffe sono approvate dal Comune.

La gestione del servizio, ai sensi del regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali, comprende l'esercizio, la manutenzione, la sistemazione e l'eventuale ampliamento degli impianti elettrici di luce votiva sulle sepolture in tutti i cimiteri del territorio del Comune, per cui gli utenti esprimano richiesta con stipula dei contratti di utenza e gestione dei relativi rapporti.

O) Funerali di povertà.

Rientra fra i servizi a carico del Comune, ai sensi del comma 7-bis dell'art. 1 della L. 28/2/2001, n. 26, il trasporto, la fornitura di feretro e la sepoltura in campo comune di salma di persona in condizioni di abbandono o d'indigenza o disinteresse dei famigliari entro il 6° grado.

Il Gestore deve fornire il feretro per inumazione o cremazione per salme di persone bisognose o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari, sempre ché non vi siano persone od Enti che se ne facciano carico. Il Gestore deve eseguire altresì, per le salme di tali soggetti, il trasporto funebre nell'ambito del territorio comunale nel cimitero più vicino al luogo di morte del defunto salvo diversa autorizzazione del Comune.

Lo stato d'indigenza o di bisogno è dichiarato dal Comune sulla scorta delle informazioni assunte.

Il Comune assume il carico delle spese relative per il funerale di povertà da rimborsare al Gestore.

L'importo tariffario stabilito di concerto con il Gestore per l'effettuazione del singolo funerale di povertà è di € 330 (Iva inclusa) comprensivo di fornitura di feretro e trasporto funebre, e inumazione di campo comune. Tali funerali saranno svolti su richiesta del Comune sulla base di una valutazione di natura socio-economica.

L'importo tariffario potrà essere aggiornato su proposta motivata dal Gestore del servizio con apposite delibere del Comune in relazione al recupero dell'inflazione programmata prevista per l'anno di riferimento ai sensi dell'art. 9, co. 6.

Ogni ulteriore o differente aumento potrà essere proposta dal Gestore al Comune e potrà essere espressamente approvata dal Comune.

P) Gestione del crematorio di Marghera.

Il Gestore assume integralmente la conduzione e gestione del crematorio di Marghera anche in relazione alle competenze comunali relative ai controlli su inquinamento e igiene, informando tempestivamente il Comune in merito alle difformità rilevate.

Art. 7 Competenze del Comune

Il Comune svolge l'attività non delegata come di seguito elencata:

- la tenuta del registro delle cremazioni ai sensi della normativa vigente;
- la ricezione delle denunce di morte;
- l'autorizzazione ai trasporti funebri, all'inumazione/tumulazione, alla cremazione, all'esumazione ed estumulazione straordinarie, alla dispersione e affido ceneri, apertura tomba di famiglia, costruzione e ristrutturazione e lavori tombe di famiglia secondo quanto previsto nelle schede in Allegato 3) della deliberazione di Giunta comunale n.217/2015;
- l'autorizzazione alle onoranze speciali;

- l'approvazione delle tariffe dei servizi cimiteriale e dei canoni concessori;
- la firma sugli atti concessori e autorizzativi e relativi procedimenti di secondo grado (ad es. revoca, decadenza, annullamento etc);
- l'ordinanza di regolazione sulle esumazioni/estumulazioni ordinarie;
- l'autorizzazione dei funerali di povertà;
- ogni altra attività che la normativa vigente assegni in futuro in via esclusiva in capo al Comune.

Art. 8 Compensazione economica

1. Il Comune garantisce al Gestore per l'espletamento della gestione integrata dei servizi cimiteriali la compensazione economica di € 6.435.477,54 (iva inclusa) a partire dall'anno 2025. La compensazione economica è soggetta all'andamento dei prezzi in base alla variazione annuale dell'indice Istat-Foi senza tabacchi, utilizzato per le rivalutazioni monetarie, dall'1/1 al 31/12, da corrispondere in quote trimestrali al Gestore entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, previa verifica dell'effettuazione del servizio.
2. Le parti si impegnano a garantire nel tempo l'equilibrio economico dei servizi affidati, valutando previamente, a partire dal 01/01/2017, in caso di accertate condizioni di squilibrio economico, una rideterminazione delle tariffe applicate agli utenti e/o degli obblighi di servizi in capo al Gestore e, solo per il residuo non coperto da tali misure, una revisione della compensazione economica a carico del Comune.
3. Tale revisione della compensazione potrà avvenire per la copertura degli anni futuri, con revisione annuale, nelle forme stabilite dal Comune, previa verifica dei dati rendicontati dal Gestore.

Art. 9 Tariffe dei servizi cimiteriali e canoni concessori

1. I servizi cimiteriali sono servizi onerosi a domanda individuale ai sensi della Legge n. 26 del 2001 (art. 1, co. 7 bis), soggetti al pagamento dei canoni concessori e delle tariffe cimiteriali stabiliti dal Comune.
2. I canoni concessori e le tariffe cimiteriali sono individuati per le seguenti fattispecie:

   a) concessioni cimiteriali (campo inumatorio, loculi adulti e loculi bambini, ossari individuali e familiari, cinerari, aree per costruzione tomba di famiglia e tombe di famiglia già costruite dal Comune);

   b) operazioni cimiteriali (tumulazione, inumazione, reinumazione, nonché l'uso della relativa fossa per il periodo di reinumazione; cremazione, operazioni di esumazione ed estumulazione ordinaria e straordinaria, tumulazione, dispersione, conservazione ceneri, tumulazione resti ossei/ceneri in tomba famiglia; tumulazione resti ossei/ceneri in loculo e ossario /cinerario, illuminazione votiva);

   c) deposito salme, resti, ceneri oltre il decimo giorno;

d) concessioni cimiteriali per Enti e Collettività.

3. La competenza in materia di definizione e approvazione delle tariffe dei servizi cimiteriali e dei canoni di concessioni cimiteriali è in capo al Comune. Le tariffe dei servizi cimiteriali a domanda individuale sono approvate dal Comune ed applicate e riscosse dal Gestore in nome e per conto proprio.
4. Le tariffe dei servizi cimiteriali sono quelle previste per le operazioni cimiteriali:
    - Le tariffe d'inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, traslazione;
    - Le tariffe di cremazione;
    - Le tariffe di dispersione e conservazioni ceneri in area cimiteriale e per il cerimoniere se richiesto;
    - Le tariffe di illuminazione votiva;
    - Tariffa supplementare per l'arrivo del corteo funebre in ritardo rispetto all'ora concordata;
    - Tariffa per i funerali pomeridiani.
5. Le tariffe dei servizi cimiteriali sono introitate del Gestore, il quale fornisce una rendicontazione dell'entrate al Comune con cadenza semestrale. Esse vanno intese come necessarie a bilanciare i costi dei servizi resi, annualmente verificati dal Comune e rendicontatati dal Gestore.
6. Le tariffe possono essere soggette a revisione annuale con apposito atto del Comune in relazione all'indice ISTAT FOI medio annuo dell'ultimo anno disponibile. Ogni ulteriore o differente aumento delle tariffe potrà essere proposta dal Gestore al Comune ai fini della loro approvazione.
7. Ogni altra tariffa che il Gestore intende applicare per i servizi cimiteriali resi in regime d'imprenditorialità, deve essere comunicata al Comune almeno 30 giorni prima della sua applicazione ai fini della presa d'atto.
8. Il Comune conserva la potestà di indicare servizi da rendersi all'utenza da parte del Gestore a tariffe agevolate.
9. I canoni di concessione cimiteriale sono riscossi dal Gestore in qualità di agente contabile in nome e per conto del Comune, con riversamento periodico ogni tre mesi, a prioritario deconto del credito per la compensazione economica dei costi dei servizi prestati.

Art. 10 – Condizione di erogazione del Servizio

1. La gestione integrata dei servizi cimiteriali è ad ogni effetto un pubblico servizio. L'erogazione da parte della Gestore dovrà avere carattere di regolarità, continuità e completezza.
2. La gestione deve essere impostata secondo i principi di efficienza, chiarezza, trasparenza e di soddisfazione del cliente (cittadino, visitatore,

Comune). Devono essere attivate procedure per il controllo della Qualità del Servizio erogato e del grado di soddisfazione del cliente.

3. A tal fine il Gestore è tenuto a fornire, durante le ore di apertura dei cimiteri informazioni relative alle varie tipologie di servizi offerti, intrattenere rapporti con l'utenza e verificarne il grado di soddisfazione.
4. I livelli quantitativi da erogare e gli standard qualitativi da garantire per ciascuno dei servizi sono stabiliti con apposita determinazione dirigenziale da approvarsi da parte del Direttore competente successivamente alla stipula del presente disciplinare.
5. Il Comune e il Gestore si obbligano ad uno stretto coordinamento al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi, l'equilibrio ottimale tra qualità, sicurezza, economicità ed efficienza di quanto è regolato dal presente disciplinare, nel rispetto dei ruoli stabiliti dal disciplinare stesso.
6. Il Comune attiverà verifiche ispettive atte a valutare il mantenimento degli Standard di Qualità definiti. Gli standard possono essere rivisitati annualmente ove ve ne fosse la necessità. Il Comune conserva la facoltà di indicare al Gestore azioni correttive atte a migliorare la gestione del servizio.
7. Casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio potranno verificarsi soltanto per scioperi, esigenze tecniche non prevedibili o cause di forza maggiore espressamente previste e regolate dalla normativa di settore.
8. In occasione di scioperi, e/o assemblee organizzate dalle Rappresentanze Sindacali del personale, dovranno essere garantiti i servizi minimi e le operazioni cimiteriali inderogabili nei limiti di quanto disposto dalla Legge 12 giugno 1990, n. 146.
9. Ogni caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio dovrà essere preventivamente e formalmente comunicato al Comune, fatta salva l'impegno del Gestore di adottare tutte le misure possibili al fine di ridurre il disagio agli utenti e limitare l'impatto sull'ambiente.

Art. 11- Consegna delle opere, impianti e attrezzature

1. Il Gestore accetta i beni presenti nei plessi cimiteriali e di cui alle deliberazioni di CC, n. 195/96, n. 276/96, n.121/99 e deliberazione di Giunta comunale n. 217 del 26/05/2015 nelle condizioni di fatto e di diritto nelle quali i beni si trovano al momento della sottoscrizione del presente disciplinare e dichiara di aver preso cognizione dei luoghi e dei manufatti nonché di tutte le condizioni e situazioni particolari in cui si trova il servizio.
2. I beni in questione sono sia quelli patrimoniali conferiti, sia gli immobili e gli impianti facenti parte del demanio comunale che, a causa della loro caratteristica d'inalienabilità, sono concessi per l'intera durata dell'affidamento, in quanto strumentali all'esercizio dei servizi affidati.

3. Tali beni resteranno di proprietà del Comune al quale dovranno essere riconsegnati, alla cessazione dell'affidamento del servizio, in buono stato d'uso e di funzionamento.

Art. 12 -Divieto di cessione a terzi

1. È fatto assoluto divieto al Gestore di affidare a terzi lo svolgimento dei servizi cimiteriali nella loro integrità. È tuttavia consentito allo stesso di avvalersi di terzi per lo svolgimento di fasi operative dei servizi nel rispetto della vigente normativa in materia di appalti e di servizi pubblici e in base ai principi di trasparenza e concorrenza. In questo caso il Gestore è tenuto ad informare il Comune di tali attività, con cadenza annuale.
2. Nel rispetto degli standard e la qualità dei servizi prefissati, il Gestore ha piena facoltà di utilizzare forme e strumenti organizzativi ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli d'efficienza ed economicità, garantendo comunque l'erogazione dei servizi pubblici affidanti secondo gli standard fissati o concordati.
3. Rimane inteso che il Gestore è l'unico responsabile nei confronti del Comune e degli utenti del servizio, qualsiasi sia la forma di gestione scelta per i singoli servizi.

Art.13 - Modalità di gestione

1. I servizi affidati e tutte le attività svolte dal Gestore in conseguenza dell'affidamento sono resi ed organizzati nell'osservanza di tutte le leggi, i regolamenti e la normativa vigente ed in particolare del Testo Unico delle Leggi sanitarie approvato con R.D. 27 luglio 1934 n. 1265, del Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con D.P.R 10 settembre 1990, n.285, della legge regionale n.18 del 2010, dei regolamenti comunali ed ordinanze comunali in materia. In caso di violazioni di tali norme, il Gestore sarà unico responsabile anche ai fini di eventuali azioni risarcitorie, purché da questi dipendenti.
2. Il Gestore osserva e fa osservare dai propri dipendenti, collaboratori, o soggetti da essa comunque aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano le attività dalla stessa gestite, espressamente sollevando il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere, giudizialmente e/o extragiudizialmente.

   Le operazioni che implicano il trattamento dei dati personali saranno effettuate nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e delle norme in materia.
3. Il Gestore svolge i servizi affidati:
   a) con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento, al fine di una corretta gestione dei servizi affidati e procurando che tale gestione si svolga in condizioni di

equilibrio economico - finanziario quale presupposto della regolarità del servizio nel tempo;

b) eseguendo i più opportuni controlli e monitoraggi sulla qualità dei servizi forniti, in modo da accertare e garantire costantemente il rispetto dei parametri fissati dalla normativa e degli standard minimi di quantità e qualità stabiliti dal presente disciplinare;

c) destinando costantemente al servizio ed alla gestione degli impianti, personale adeguato per numero e professionalità, provvedendo alla sua formazione ed aggiornamento professionale.

4. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, co. 3, del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei di pendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2 001, n. 165" e dell'art. 3 del Codice di comportamento del Comune, il Gestore, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dalla sopra richiamata normativa.

5. Il Gestore deve garantire i seguenti obblighi di servizio pubblico universale:

a) uguaglianza: l'attività e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare il Gestore è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili;

b) imparzialità: il Gestore si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

c) continuità: il Gestore garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni, salvi i casi di forza maggiore e di esercizio del diritto di sciopero, nelle forme previste dalla legge;

d) partecipazione: il Gestore predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione, in coerenza con il sistema di comunicazione del Comune di Venezia;

e) informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

f) efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia.

Art. 14- Adempimenti dei contraenti

1. 1. Il Gestore si impegna a:
   - a fornire tempestivamente, su richiesta del Comune, i dati, le notizie, le informazioni e la documentazione relativi ai servizi regolati dal presente disciplinare che essi riterranno necessario dover acquisire nell'espletamento dell'attività a cui sono preposti;
   - a uniformare la propria attività alle disposizioni per la protezione e prevenzione antinfortunistica contenute nel Tu sicurezza sui luoghi di lavoro e s.m.c., ed alle eventuali norme in materia di sicurezza;
   - a riorganizzare gradualmente i propri uffici, nell'ottica dello snellimento delle procedure operative, della semplificazione della modulistica, dell'informatizzazione della tenuta degli atti;
   - a prevedere percorsi differenziati nell'accesso ai servizi offerti per i cittadini e le agenzie/imprese private, mantenendo uguali standard qualitativi e temporali;
   - a far osservare, sia al personale interno che agli addetti esterni, un comportamento rispettoso e consono ai servizi prestati;
   - a rendere il personale interno ed esterno facilmente identificabile attraverso l'utilizzo di appositi cartellini di riconoscimento;
   - a potenziare modalità di pagamento elettronico, per facilitare la fruizione dei servizi da parte dei cittadini.
   - a predisporre il Piano Regolatore Cimiteriale a partire dal 2017 secondo le indicazioni di cui al regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali approvato con deliberazione C.C. 32/2015 (art. 20) e alla normativa statale e regionale in materia.
2. Il Comune si impegna:
   - a raccordare l'attività svolta dal Gestore con le politiche ed i programmi specifici adottati dal Comune nell'ambito suddetto;
   - ad agevolare il migliore espletamento dei servizi da parte del Gestore anche attraverso l'adozione tempestiva dei provvedimenti e la cura degli adempimenti compresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali;
   - a valutare ed inoltrare per il successivo iter di approvazione le proposte che il Gestore presenta al Comune, in ordine all'adozione di provvedimenti amministrativi, in particolare il Piano Regolatore Cimiteriale ed il Piano degli investimenti.

Art. 15 – Strumenti di controllo

1. Il controllo sull'applicazione del presente disciplinare si esplica attraverso gli strumenti seguenti:
   a) Rapporti trimestrali sull'attività/ricettività e rapporto annuale conclusivo;

b) Rendiconti trimestrali sui ricavi da tariffe e oneri di concessioni e rendiconto annuale conclusivo;
c) Rapporti annuali sugli interventi manutentivi realizzati.

2. In particolare il rapporto trimestrale dovrà almeno contenere:
   a) I dati relativi al rispetto dei livelli di servizio del periodo che si rendiconta, mettendo in evidenza la durata e l'entità dell'eventuale mancato rispetto;
   b) I dati tipici della gestione che si rendiconta, con particolare riferimento:
      - All'andamento delle sepolture distinte per tipologie e per cimitero, nonché delle assegnazioni cimiteriali;
      - All'andamento delle operazioni cimiteriali e della cremazione con distinzione tra i dati relativi a quelle svolte per deceduti residenti nel Comune, non residenti, o provenienti da altri Comuni;
      - Ai nuovi allacci e mantenimento dell'illuminazione elettrica votiva;
      - Ai servizi per il commiato effettuati;
      - All'andamento dei servizi necroscopici;
      - All'andamento dei proventi derivanti dalle tariffe per le operazioni cimiteriali e dai canoni per le concessioni cimiteriali.
3. I rendiconti trimestrali devono evidenziare i costi e i ricavi di ciascuno dei servizi regolati dal presente disciplinare.
4. Il rapporto annuale, redatto dal Gestore sugli interventi manutentivi realizzati deve essere trasmesso al Comune e deve contenere la descrizione dell'intervento, l'onere complessivo sostenuto e il piano di ammortamento.

Art. 16- Controlli del Comune

1. Ferme restando le disposizioni di cui ai precedenti articoli, il Comune, attraverso gli uffici competenti, procederà a controlli e verifiche sul livello del servizio reso, sullo stato di applicazione del disciplinare di servizio e sull'osservanza delle norme stabilite dal disciplinare stesso, secondo i tempi e le modalità preventivamente comunicate al Gestore.

Art. 17 - Obblighi in materia di contabilità

1. Il Gestore si obbliga a tenere una distinta contabilità per i servizi regolati dal presente disciplinare rispetto al bilancio complessivo della società, che consenta la rilevazione dei costi e dei ricavi del settore specifico.
2. Il Gestore si obbliga a trasmettere annualmente al Comune un rendiconto con i costi e i ricavi relativi a tutti i servizi regolati dal presente disciplinare, articolato secondo le attività ordinarie/operazioni cimiteriali, la gestione dei plessi cimiteriali, gli altri ricavi, ivi inclusa l'illuminazione votiva.

Art. 18 – Inadempienze, sanzioni e penali

1. Salvo motivi riconosciuti validi dal Comune e previa diffida ad adempiere entro un termine stabilito secondo quanto previsto dall'art. 23 co. 2, costituisce inadempienza contrattuale:
   - la mancata presentazione da parte del Gestore del conto economico sezionale annuale e dei rapporti periodici del presente disciplinare, entro le scadenze previste all'art. 15;
   - il mancato raggiungimento, per ciascuno dei servizi regolati dal presente disciplinare, degli standard contenute nelle schede previste all'art. 1 del presente disciplinare.
2. Ciascuna inadempienza è sanzionata come segue:
   a) Per inadempienze ripetute con una penalità pari a 1.000 euro;
   b) Per inadempienze al primo verificarsi con una penalità pari a 500 euro.
3. Per l'applicazione delle suddette penali, il Comune potrà chiedere, con apposito provvedimento, l'erogazione di prestazioni aggiuntive, tra quelle regolate dal presente disciplinare, sino alla concorrenza dell'importo della sanzione, sulla base del costo di tali prestazioni, così come desumibile dal presente disciplinare e dai tariffari in vigore.

Art. 19 - Carta della Qualità dei Servizi

1. Il Gestore deve procedere, entro e non oltre 18 mesi dalla sottoscrizione del presente disciplinare, alla pubblicazione e all'applicazione della propria Carta della qualità dei servizi ai sensi dell'art. 2 co. 461 della L. 244/2007, in applicazione degli standard di qualità approvati ai sensi del presente disciplinare.
2. In particolare nella Carta della Qualità dei servizi dovranno essere indicate le modalità e i tempi standard di erogazione dei servizi offerti. Il Gestore deve effettuare annualmente apposite indagini di *Customer Satisfaction*.
3. Particolare cura, inoltre, dovrà essere riservata a:
   - l'individuazione degli strumenti posti a tutela dei cittadini in caso di violazione degli impegni assunti, prevedendo eventuali strumenti di ristoro da offrire ai cittadini in caso di violazione degli standard previsti all'interno della Carta dei Servizi;
   - l'indicazione precisa delle modalità da seguire per la presentazione di reclami e per la segnalazione di disservizi da parte dei cittadini.

Art. 20- Obblighi informativi nei confronti degli utenti

1. Il Gestore si impegna ad individuare le modalità più opportune, per la pubblicizzazione della Carta dei servizi e per la pubblicizzazione delle condizioni di erogazione del servizio;

2. In particolare il Gestore si impegna a garantire ai cittadini la massima informazione sugli obblighi dalla stessa assunti nei confronti degli utenti, nonché la tutela dei diritti di partecipazione, attraverso l'utilizzo di apposizione di cartelli informativi all'entrata dei cimiteri e/o dei depositi gestiti; distribuzione delle pubblicazioni presso le URP del Comune; informative generali attraverso il sito Internet.

Art. 21 - Modifiche, aggiornamenti e rinnovi

1. Qualora si rendesse necessario prima della scadenza, le Parti, di comune accordo, possono procedere a modifiche e aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente disciplinare. In ogni caso, le parti si impegnano ad effettuare una verifica tecnico economica delle condizioni contrattuali alla scadenza di ogni anno contrattuale, rendicontando le condizioni di gestione.
2. In caso di mancato rinnovo, il Gestore si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni stabilite nel presente contatto, fino al subentro del nuovo esercente ovvero fino al rinnovo del disciplinare stesso.
3. Nel caso in cui si rendesse necessaria la fornitura di maggiori prestazioni di servizio dovute ad urgenze o ad altri motivi di igiene e sanità o di pubblica utilità, il Gestore si impegna comunque a garantire il servizio, come richiesto dal Comune, dietro il pagamento del corrispettivo dovuto al Gestore.
4. Qualsiasi modifica, aggiornamento o rinnovo del presente disciplinare deve essere redatta in forma scritta a pena di nullità e approvata dai competenti Organi comunali.

Art. 22 – Controversie

1. Per la risoluzione di eventuali controversie sorte tra le parti, non risolte in via conciliativa si farà ricorso alla giustizia ordinaria. Il Foro competente è quello del Tribunale di Venezia.

Art. 23 – Risoluzione del disciplinare

1. Il Comune potrà risolvere il disciplinare in caso di inadempienze di particolare gravità e nei casi sotto indicati:
   - in caso di fallimento del Gestore;
   - in caso di ripetute, gravi mancanze o violazione di norme, nella gestione del servizio e nell'applicazione del presente disciplinare;
   - in caso di interruzione generale del servizio per una durata superiore a 3 giorni, imputabile a colpa grave o a dolo del Gestore.
2. Il Comune, per mezzo di diffida, è tenuto a contestare per iscritto ogni addebito e concedere al Gestore un congruo termine per rimuovere le inadempienze di cui ai punti sopra.
3. In caso di risoluzione del disciplinare secondo quanto previsto dal presente articolo, il Gestore dovrà proseguire la gestione dei servizi

regolati nel disciplinare, alle medesime condizioni, sino al subentro del nuovo Gestore, fatta salva ogni azione per il risarcimento degli ulteriori danni, oneri e spese derivanti dall'inadempimento.

Art. 24 -Recesso

1. Il Comune ha la facoltà di cessazione anticipata dell'affidamento decorso il primo quinquennio, fatto salvo il preavviso motivato al Gestore di almeno 6 mesi e salvo indennizzo allo stesso per il recupero degli investimenti non ancora ammortizzati.
2. Il Gestore ha la facoltà di recedere dal presente affidamento con preavviso motivato di almeno 6 mesi, fatta salva l'esigenza di prosecuzione del servizio fino all'individuazione del nuovo Gestore da parte del Comune.

Art. 25 - Regolazione dei rapporti fra Comune e Gestore

1. Alla scadenza del disciplinare o in caso di risoluzione anticipata o recesso:
   a) i beni consegnati al Gestore, in quanto strumentali all'esercizio del servizio e quelli realizzati dal gestore nel corso dell'affidamento, dovranno essere restituiti al Comune in buono stato di conservazione, compatibilmente all'usura dovuta all'uso ed al trascorrere del tempo;
   b) i beni realizzati od acquisiti dal Gestore con risorse fornite dal Comune, ovvero con i proventi delle concessioni cimiteriali, saranno riconsegnati gratuitamente al Comune;
   c) i beni immobili e gli impianti strumentali al servizio, realizzati dal Gestore con risorse proprie, sono obbligatoriamente trasferiti al Gestore subentrante dietro corresponsione di un indennizzo pari al valore contabile dei beni, stabilito dal costo di costruzione, ivi incluse le spese tecniche di progettazione, direzione lavori e collaudo, detratte le quote di ammortamento effettuate.

Art. 26 - Trattamento dei dati personali e adempimenti ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del d. lgs. 196/2003 ss.mm.ii

1. Il Comune di Venezia, nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, garantisce, in qualità di Titolare del trattamento, che il trattamento dei dati personali relativi alle attività oggetto del presente contratto avvenga in ottemperanza alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D. lgs. n.196/2003 come modificato dal D. lgs. n.101/2018.
2. Veritas S.p.A., in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali, nominata con atto di designazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, si impegna a trattare i dati personali raccolti e comunicati dal Comune di Venezia, titolare del trattamento,

esclusivamente per il perseguimento delle finalità oggetto del presente disciplinare, nel rispetto della normativa vigente.

3. A tale scopo Veritas S.p.A. osserva le istruzioni ed adotta le misure tecniche ed organizzative indicate nell'atto di designazione a responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR.
4. Veritas S.p.A. si impegna inoltre a:
   a) garantire la riservatezza - anche tra i propri autorizzati - al trattamento delle informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente contratto;
   b) non diffondere e/o comunicare fuori dai casi previsti da specifiche norme di legge, anche successivamente alla scadenza del presente contratto, le informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente contratto;
   c) impedire che terzi non autorizzati estraggano copie o note, eseguano elaborazioni o trattamenti di qualsiasi genere sulle informazioni e/o sui documenti di cui Veritas S.p.A. venga a conoscenza o in possesso in ragione del presente disciplinare.

Art. 27 – Spese

1. Tutte le spese di registrazione dipendenti e conseguenti alla stipulazione del presente disciplinare sono a carico del Gestore.

Art. 28 - Elezione del domicilio

1. Agli effetti delle comunicazioni e/o notificazioni previste dal presente disciplinare, le parti eleggono domicilio:
   - - per il Comune, in San Marco 4023, Venezia
   - - per il Gestore, in Santa Croce 489, Venezia.

Letto, confermato e sottoscritto.

Venezia,

Per il Comune	Per il Gestore
LA DIRIGENTE	Il Direttore Generale