

AREZZO MULTISERVIZI

il servizio cimiteriale per la città di Arezzo



CARTA DEI SERVIZI DEL TEMPIO CREMATORIO



AREZZO MULTISERVIZI s.r.l.

Carta dei Servizi del Tempio Crematorio



Arezzo Multiservizi S.r.l.

“Punto Informazioni”
in via A. Da Sangallo n. 3
numero verde: 800.055.315

Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178
Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67
Via B. Buozzi n. 1
Partita IVA: 01938950514
Iscrizione REA: 150398
Capitale Sociale: 1.500.000 € I.V.

www.arezzomultiservizi.it
info@arezzomultiservizi.it

Finito di stampare nel mese di Maggio 2012
Progetto grafico: Exprimio Design srl - Arezzo



PREMESSA

Il Tempio Crematorio del Comune di Arezzo, sito presso il Cimitero Comunale di Arezzo, via Gamurrini, è gestito dalla Soc. Arezzo Multiservizi srl con sede in Arezzo, Via Bruno Buozzi 1.

Presentazione della azienda “Arezzo Multiservizi s.r.l.”:

L’azienda “Arezzo Multiservizi s.r.l.” è la società, a responsabilità limitata, costituita dal Comune di Arezzo e dalla Fraternita dei Laici, azienda pubblica di servizi alla persona, per la gestione di pubblici servizi ed è affidataria del servizio cimiteriale comunale. La società, a totale capitale pubblico, è partecipata per il 77% dal Comune di Arezzo e per il 23% dalla Fraternita dei Laici di Arezzo.

L’Azienda, costituita con atto Notaio Francesco Cirianni rep. 6697 in data 19.12.2007, è operativa dal 31.12.2007 per la durata di anni 20 (scadenza 31 dicembre 2027). L’azienda è subentrata alla Fraternita dei Laici nella gestione del servizio cimiteriale del Comune di Arezzo.

E’ iscritta al registro delle Imprese della Camera di Commercio di Arezzo al n. 150398.

Capitale sociale Euro 1.500.000,00 interamente versato.

Chi siamo e come siamo organizzati:

La società è amministrata da un [Consiglio di amministrazione](#).

- Presidente: Arch. Luciano Vaccaro
- Vice-Presidente: Mario Fornai
- Consigliere: Gino Dragoni

La società ha un [Collegio Sindacale](#).

Presidente: dott. Alessandro Alterini

Sindaci: dott. Laura Barbini, dott. Andrea Spertilli

La società ha un **Direttore**

- Direttore: Dott. Gianna Rogialli

La Società ha il seguente **Personale**. Il personale della società alla data del 31.12.2011 è così suddiviso:

- 1 responsabile tecnico
- 4 impiegati amministrativi
- 4 coordinatori operatori cimiteriali
- 18 operatori cimiteriali

Totale 27

Sede e indirizzi

“ Arezzo Multiservizi s.r.l.”

Sede: Arezzo Multiservizi s.r.l. Via B. Buozzi n. 1 - Arezzo

Punto Informazioni: Via A. Da Sangallo, 3

Numero Verde: 800.055.315

Sito Internet: www.arezzomultiservizi.it

Indirizzo e-mail: info@arezzomultiservizi.it

Telefono/Fax: 0575/21.178

Direzione: 0575/29.64.67 - FAX: 0575 32.44.33

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la carta dei servizi:

La Carta dei Servizi Cimiteriali del “Tempio Crematorio” si configura come un mezzo attraverso il quale l'azienda “Arezzo Multiservizi s.r.l.” informa i Cittadini sulle procedure e modalità di gestione dell'impianto e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio.

Essa rappresenta, pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dall'Azienda.

La Carta dei Servizi rappresenta:

Uno strumento di conoscenza:

fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con la stessa; offre “informazioni utili”

Uno strumento di partecipazione:

garantisce il monitoraggio della qualità del servizio attraverso standard definiti dal contratto di servizio e periodicamente inviati al Comune di Arezzo e da specifica modulistica, distribuita dagli uffici ai cittadini;

Uno strumento di tutela:

impegna l'ente a dare risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni; stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami;

IMPIANTO DI CREMAZIONE

L'impianto di cremazione di Arezzo, sito nel cimitero comunale urbano in via Gamurrini, è gestito dalla Arezzo Multiservizi s.r.l.

La costruzione è ubicata sul lato nord del cimitero comunale urbano, facilmente raggiungibile dal parcheggio di via Gamurrini attraverso un viale in massetto architettonico realizzato all'interno del cimitero medesimo. Il fabbricato a pianta ellissoidale di disegno semplice e pulito, si sviluppa su due piani fuori terra che ospitano oltre che la parte impiantistica, gli uffici amministrativi, i locali di ricevimento e di attesa per i familiari, la sala per la celebrazione del rituale di commiato, le nicchie per l'accoglimento delle urne cinerarie. All'esterno dello stesso si trova un'area, "roseto" destinato alla dispersione delle ceneri. L'impianto è stato realizzato con tecnologie volte a contenere il dispendio energetico; è garantita la massima silenziosità grazie all'impiego di tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi. Parte del processo di combustione potrà in seguito essere recuperato e riutilizzato all'interno del fabbricato per la produzione di acqua calda ad uso riscaldamento. Il processo di cremazione ha, mediamente, una durata di circa 1 ora e 30 minuti; per i familiari è possibile assistere alle fasi di cremazione dalla sala posta al piano superiore. Il personale, la funzionale organizzazione, gli spazi e i percorsi, garantiscono a familiari e visitatori, riservatezza, cortesia e assistenza adeguate.

Eguaglianza

Il ricevimento del feretro o del contenitore di resti mortali, ossa o parti anatomiche riconoscibili nel crematorio è subordinato unicamente all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione nonché alla possibilità di cremazione.

Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno dell'area territoriale dell'ASL in cui il crematorio insiste, sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alla potenzialità dell'impianto.

Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati

Arezzo Multiservizi s.r.l. assicura la disponibilità di un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati e l'assenza di barriere architettoniche, presso i locali accessibili al pubblico. Inoltre, in caso di soggetti svantaggiati che ne facciano richiesta, viene consentito l'accesso al tempio crematorio con l'auto direttamente dal cancello di via Gamurrini.

Dal parcheggio di via Gamurrini è previsto anche un percorso "sensoriale" che permette l'accessibilità all'impianto e all'area circostante anche a persone ipovedenti.

Accessibilità, continuità, sicurezza , efficienza ed efficacia del servizio

I carri funebri in arrivo al cimitero urbano con defunti destinati alla cremazione hanno accesso da Via Gamurrini. L'accesso è consentito oltre al carro funebre anche ad una vettura al seguito. Le altre vetture dovranno trovare posto nel parcheggio antistante.

E' possibile effettuare il corteo a piedi dal cancello di ingresso di via Gamurrini sino all'impianto di cremazione.

Accoglienza

L'accoglienza dei servizi funebri, destinati alla cremazione è possibile nei seguenti giorni:

Periodo	Giorni	Orari
invernale	dal Lunedì al Sabato	dalle ore 8:00 alle ore 17:00
estivo	dal Lunedì al Sabato	dalle ore 8:00 alle ore 19:00

Cremazione

L'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando l'orario di arrivo del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, parti anatomiche riconoscibili, o di ossa.

La prenotazione può essere effettuata:

- Recandosi direttamente agli uffici cimiteriali di Arezzo Multiservizi s.r.l. in via Bruno Buozzi, 1 nei seguenti giorni:

Giorni	Mattino	Pomeriggio
dal Lunedì al Venerdì	8:30 - 13:30	/
Martedì - Giovedì	/	15:30 - 17:00
Sabato	8:30 - 12:00	/

- con prenotazione on line attraverso password rilasciata alle Imprese di Onoranze Funebri sul sito della società www.arezzomultiservizi.it;
- telefonicamente al numero 0575/21.178, con successiva conferma obbligatoria, via fax al n. 0575/21.178 utilizzando l'apposito modulo compilato in tutte le sue parti.

Ogni giorno presso gli uffici del tempio crematorio è disponibile il calendario delle cremazioni programmate (fino ad un massimo di 5), con l'indicazione dell'orario della celebrazione del rito di commiato presso la relativa sala.

Periodo	Ore
Mattino	8:30
Mattino	10:30
Mattino	12:30
Pomeriggio	14:30
Pomeriggio	16:30

Sulla base delle necessità gli orari delle 14:30 e 16:30 potranno essere "RISERVATI" ai defunti residenti nel Comune di Arezzo ed, a seguire, nella Provincia di Arezzo.

La modulistica è disponibile su internet all'indirizzo www.arezzomultiservizi.eu, oppure presso gli uffici dell'Azienda Arezzo Multiservizi s.r.l.

CHI PUÒ CHIEDERE LA CREMAZIONE

Il cittadino che intende essere cremato deve manifestare la propria volontà in uno dei seguenti modi:

- dichiarazione scritta redatta su carta semplice, datata e firmata, ed autenticata nelle forme di legge;
- affido della volontà al coniuge o, in assenza, ai familiari più prossimi. L'affidatario delle volontà la esprime attraverso un'autocertificazione da farsi direttamente presso gli Uffici anagrafici del Comune. Nel caso di più parenti dello stesso grado il consenso dovrà essere unanime;
- disposizione testamentaria;
- iscrizione a specifica Società o Associazione istituzionale di cremazione;

TARIFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI SERVIZI

Le tariffe per il servizio di cremazione sono state determinate con riferimento ai valori massimi per il territorio nazionale stabiliti con disposizione del Consiglio dei Ministri in data 15 luglio 2009 e valevoli con decorrenza 1 gennaio 2010.

Per conoscere le tariffe aggiornate di tutti i servizi è possibile rivolgersi agli uffici dell'azienda "Arezzo Multiservizi s.r.l." o consultare il sito www.arezzomultiservizi.it

I pagamenti possono essere effettuati:

- Con carta di credito o bancomat o assegno presso gli uffici in via B. Buozzi, 1 (solamente ad uffici aperti);
- Tramite bonifico bancario;

È possibile richiedere il pagamento dei servizi cimiteriali in più rate secondo le seguenti modalità:

- pagamento in 3 rate bimestrali anticipate di cui la prima contestualmente alla stipula del contratto,
- previa richiesta scritta al Presidente e/o al Direttore;
- pagamento in 6 rate di cui 1/3 contestualmente alla stipula del contratto di concessione, i restanti 2/3 in 5 rate bimestrali anticipate, previa autorizzazione preventiva del Consiglio di Amministrazione.

Coordinate

IBAN: IT 98 Q05390 14100 000000094042

Procedura

Prima di procedere al ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale amministrativo del tempio crematorio tutta la documentazione necessaria:

- Permesso di trasporto;
- Permesso di seppellimento;
- Autorizzazione alla cremazione;
- Dichiarazione non presenza/asportazione pace-maker;
- Dichiarazione da parte dell'impresa non presenza cassa metallica.

Se la documentazione risulta completa si procede al ricevimento; in caso contrario l'addetto al trasporto viene invitato a contattare gli uffici competenti per ulteriori verifiche e disposizioni.

E' possibile, al momento dell'arrivo al tempio crematorio, utilizzare la "Sala del Commiato" per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto.

L'utilizzo della Sala del Commiato e l'organizzazione di una particolare cerimonia sono da richiedere al momento della prenotazione della cremazione. La sala è dotata di impianto fonico per eventuale accompagnamento musicale.

La salma sarà riconoscibile da un etichetta identificativa (i dati saranno i medesimi della targhetta fissata sul feretro) di dimensione adeguata.

Eventuali materiali metallici presenti nel feretro andranno rimossi prima della cremazione: le parti metalliche che si rinvencono all'interno dell'impianto, derivanti da protesi, viti, chiodi od altro, sono separate dalle ceneri umane mediante una calamita ed avviate a smaltimento analogamente ad ogni altro oggetto contenuto nel feretro e al feretro stesso che abbia perso la sua identità nel processo di combustione.

Dovranno essere espantati dal corpo, prima della collocazione nella bara, dispositivi potenzialmente dannosi per l'impianto. Della dichiarazione di assenza di tali apparecchiature, che possono causare danni all'impianto e all'ambiente, sarà data attestazione al personale da parte dell'avente titolo che sottoscriverà specifica dichiarazione di responsabilità.

Procedure a garanzia della tracciabilità

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di una targhetta identificativa del defunto. Prima della cremazione la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta e depositata nella tasca laterale all'ingresso del forno dove rimane sino al momento dell'estrazione delle ceneri.

L'operatore addetto alla cremazione, prima di estrarre le ceneri sposta la targhetta nell'apposita tasca sul lato posteriore da dove successivamente recupererà le ceneri.

All'atto della rimozione dal forno della cassetta contenente le ceneri raffreddate, la targhetta identificativa viene prelevata dalla tasca sul retro.

Ceneri e targhetta vengono accompagnate al dispositivo per il confezionamento; la targhetta viene riposta nella tasca laterale del dispositivo. Completata l'operazione le ceneri vengono deposte nell'urna. La targhetta identificativa del feretro viene applicata all'urna, se questa ne è sprovvista.

In caso contrario viene consegnata ai familiari unitamente all'urna.

Fermo-Impianto e misure sicurezza

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmate, Arezzo Multiservizi s.r.l. provvede a darne comunicazione, attraverso i mezzi di informazione e con avvisi posti all'ingresso dell'impianto almeno 5 giorni lavorativi precedenti.

Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, il termine è ridotto e, per quanto possibile, è data comunicazione diretta ai soggetti che risultino coinvolti nel fermo impianto.

Arezzo Multiservizi assicura che siano adottate tutte le misure di sicurezza previste.

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo dell'impianto:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione del feretro;
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- aspiratori fumi in depressione evitando la dispersione in ambienti di lavoro;
- serranda by-pass fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi.

Arezzo Multiservizi s.r.l. assicura, inoltre, un piano periodico di formazione per il proprio personale.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o gli altri a rischi.

Tempi di esecuzione

Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili e/o di ossa, il termine è stabilito secondo le disponibilità dell'impianto e nei termini concordati al momento della prenotazione.

L'urna contenete le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo (indicata sul modulo di prenotazione della cremazione) a partire dal giorno successivo a quello della cremazione.

L'incaricato al ritiro delle ceneri si deve presentare presso il tempio crematorio il giorno concordato e compilare il modulo "**ritiro ceneri**". In caso di impossibilità, l'incaricato può delegare un'altra persona al ritiro utilizzando il modulo "**delega per il ritiro delle ceneri**", disponibile nel sito internet dell'azienda: www.arezdomultiservizi.eu.

In questo caso, la delega, unitamente ad un documento di identità del delegato, deve essere consegnata all'incaricato del ritiro dell'urna.

CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- la ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto fino al forno;
- il processo di combustione per la durata occorrente;
- la raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- la polverizzazione delle ceneri;
- il collocamento delle ceneri in urna “standard”, di materiale resistente, chiusa, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- gli adempimenti amministrativi necessari;
- consegna delle ceneri presso l'impianto di cremazione;
- sosta per saluto (massimo 60 minuti).

E' prevista la possibilità di prenotare la Sala del Commiato per sosta (oltre 60 minuti) e cerimonia. La sala è dotata di impianto fonico e video (servizio soggetto a tariffa).

I familiari possono decidere di non utilizzare per il contenimento delle ceneri l'urna fornita da Arezzo Multiservizi s.r.l. sostituendola con altra a propria cura e spese, purchè idonea e sufficientemente capiente per l'utilizzo.

Se l'urna conferita risultasse non sufficientemente capiente per contenere le ceneri, l'operatore del tempio crematorio deve sostituirla con quella “standard”.

L'urna deve essere:

- sigillata;
- riportare la targhetta di materiale inossidabile e non alterabile, con inciso il nome, cognome e la data di nascita e di morte del defunto;
- riportare il sigillo della Arezzo Multiservizi s.r.l. che certifica l'avvenuta chiusura.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino può inviare suggerimenti o denunciare il mancato rispetto di quanto previsto nella presente carta:

- in forma scritta all'indirizzo: “**Arezzo Multiservizi s.r.l.**” **Bruno Buozzi n. 1, 52100 Arezzo**”;
- tramite fax al n. **0575/21.178 - 0575/32.44.33**;
- telefonicamente al numero verde **800 055315**;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: **info@arezzomultiservizi.it**.

L'azienda “ Arezzo Multiservizi s.r.l.” si impegna a fornire risposta scritta entro gg. 30 lavorativi.
Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.

MODALITÀ DI RISTORO DELL'UTENZA

La società “ Arezzo Multiservizi s.r.l.”, nell'ipotesi di mancato rispetto degli standard definiti per il servizio di cremazione, per cause non imputabili a forza maggiore, si impegna a rimborsare all'utente una quota pari al 20% della tariffa vigente.

Procedura:

Le domande di rimborso, in forma scritta, dovranno pervenire agli uffici della società “Arezzo Multiservizi s.r.l.” entro giorni 15 lavorativi dal verificarsi dell'evento che ha determinato il reclamo.

La società provvederà entro giorni 30 agli accertamenti necessari per le opportune verifiche e, riscontrata la validità della richiesta, provvederà al rimborso entro 120 giorni dalla presentazione della richiesta. Nel caso in cui non venga riscontrata la validità della richiesta, la Società provvederà a darne tempestiva informazione all'utente.

Garanzia del flusso di informazioni all'utente

Le informazioni per l'utente sono rese disponibili:

- presso l'impianto di cremazione;
- presso gli uffici di Arezzo Multiservizi s.r.l.;
- sul sito www.arezzomultiservizi.it.

Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni. Sono oggetto di tale informazione gli ultimi tre risultati dei controlli periodici anzidetti, fermo restando che quelli antecedenti sono sempre accessibili su richiesta.

Modalità di rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio

Arezzo Multiservizi s.r.l. adotta modalità di rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio, con la consegna di apposito questionario allegato alla presente "carta del servizio di cremazione". Il questionario è reperibile inoltre nel sito internet www.arezzomultiservizi.it. La compilazione del questionario è libera ed è effettuata in modo anonimo. I richiedenti del servizio possono presentare reclami sul funzionamento dell'impianto, avvalendosi di appositi moduli predisposti da Arezzo Multiservizi s.r.l e resi disponibili nel sito www.arezzomultiservizi.eu o reperibili presso il tempio crematorio o gli uffici della Arezzo Multiservizi.

Arezzo Multiservizi s.r.l. in quanto gestore dell'impianto di cremazione presenta al Comune di Arezzo:

- la segnalazione tempestiva delle difformità gravi alla carta dei servizi, che possono avere riflessi sulla pubblica opinione o arrecare un significativo danno d'immagine al servizio;
- il quadro riepilogativo annuale di cui al punto precedente e una relazione contenente le proposte migliorative del servizio per l'anno successivo.



Arezzo Multiservizi S.r.l.

Via B. Buozzi, 1

Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178

Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67



Punto Informazioni

Via Antonio Da Sangallo n. 3

Numero Verde: 800.055.315

Partita IVA: 01938950514

Iscrizione REA: 150398

Capitale Sociale: €1.500.000 I.V.

www.arezzomultiservizi.it

info@arezzomultiservizi.it