

Carta della Qualità dei Servizi Cimiteriali

Anno 2017



INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Gli standard di qualità dei servizi
4. Impegni e programmi
5. I servizi erogati
6. Lampade votive
7. Reclami e suggerimenti
8. Validità della carta
9. Unità organizzativa responsabile
10. Dove trovare la carta dei servizi
11. Uffici amministrativi del Servizio cimiteri
12. Orario accesso ai cimiteri
13. Orario dei funerali
14. Che cosa fare in caso di lutto
15. Consigli utili
16. I cimiteri del Comune di Brescia
17. Informazioni generali

1. PREMESSA

Il Comune di Brescia è impegnato a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento e alla qualificazione di tutti i servizi funerari e cimiteriali offerti alla cittadinanza.

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

I cittadini interessati dal servizio sono prioritariamente i congiunti dei defunti, intendendosi per tali i soggetti giuridicamente titolati alla rappresentanza del defunto ai sensi del Codice Civile, e, in generale, tutti i visitatori dei cimiteri.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Brescia gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i propri servizi funerari e cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A. EGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini e il Comune di Brescia nell'erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti.

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

In quest'ottica il Comune di Brescia assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte del Settore Servizi Sociali.

B. CONTINUITA'

Il Comune di Brescia si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuo e regolare.

In caso di sciopero sono assicurati tutti i funerali all'interno del cimitero monumentale "Vantiniano", e l'effettuazione di quattro funerali, uno per ciascuna fascia oraria (9.00-10.30, 13.45-15.30), nei cimiteri suburbani.

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

C. PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche e integrazioni, in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali, e a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti.

Il Comune di Brescia s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini - utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini - utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti.

In ogni caso il Comune di Brescia garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio e una simbologia comprensibile ed efficace.

D. CORTESIA

Il Comune di Brescia assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

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

E. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Comune di Brescia persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteri, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

F. INFORMAZIONE E PRIVACY

Il Comune di Brescia assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d'informazione.

Il Comune di Brescia s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle

disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

3. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

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

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

4. IMPEGNI E PROGRAMMI

Relativamente agli impegni e ai programmi del Servizio Cimiteri in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria e agli ampliamenti delle strutture cimiteriali cittadine si richiamano integralmente il Piano esecutivo di gestione, il Piano triennale delle Opere pubbliche e l'elenco annuale delle Opere pubbliche.

5. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, riguardano il Cimitero Monumentale "Vantiniano" e a tutti gli altri cimiteri siti nel Comune di Brescia e sono i seguenti:

- 1) **Il servizio di "sepoltura"** si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.
- 2) **Il servizio di "esumazione e di estumulazione"** si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali/ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- 3) **Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri** si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- 4) **Il Servizio amministrativo** che cura la predisposizione delle concessioni cimiteriali, delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.

A) Il Servizio di sepoltura

Inumazioni e tumulazioni

La tipologia di sepolture assicurate dal Servizio Cimiteri del Comune di Brescia è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di

qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Inumazione	S'intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo d'inumazione è di dieci anni, non rinnovabili.	Al termine della cerimonia funebre.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it .
Tumulazione	S'intende il seppellimento del feretro in un loculo. Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di quaranta anni, non rinnovabili. Inoltre per tumulazione s'intende il seppellimento dei resti ossei o delle ceneri in cellette ossario. Il periodo di concessione per le tumulazioni nelle cellette ossario può essere di 10, 20, 30 o 40 anni ed è rinnovabile.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari, in caso di tumulazione in cellette ossario.	alla voce Servizi. Alle istanze è applicata, ove previsto, l'imposta di bollo e gli eventuali diritti.
Tumulazione in loculo aerato	S'intende il seppellimento del feretro, senza cassa di zinco, in un loculo in vetroresina dotato di un apposito Kit. Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo aerato è di dieci anni, non rinnovabili.	Al termine della cerimonia funebre.	
Tumulazione in sepoltura di famiglia	S'intende la tumulazione in una sepoltura di famiglia preventivamente avuta in concessione. La durata della concessione delle sepolture di famiglia è di novantanove anni rinnovabili per eguale periodo, previo pagamento di nuova concessione.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.	

<p>Predisposizione dei contratti di concessione, delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.</p>	<p>Gli Uffici amministrativi del Servizio Cimiteri predispongono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i contratti concernenti le concessioni cimiteriali; • le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti); • le autorizzazioni alla cremazione; • le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai congiunti; • le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri. 	<p>Entro massimo 48 ore dalla richiesta.</p>	
--	---	--	--

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei principi di seguito sinteticamente individuati e descritti.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI LOCULI			
Manufatto	Criterio	Deroghe	Casi particolari e traslazioni
<p>LOCULI STAGNI</p>	<p>SINUSOIDALE:</p> <p>La concessione avviene seguendo un andamento sinusoidale e cioè partendo dal loculo più basso in 1^a fila - e risalendo fino al loculo più alto (non oltre comunque la sesta fila), poi scendendo dal loculo più alto a quello più basso. L'assegnazione avviene in ordine cronologico in base alla data e ora di morte della persona, come riportato sul certificato necroscopico.</p>	<p>INVALIDITA'</p> <p>Nell'ipotesi in cui il coniuge o una persona legata al defunto da vincolo di parentela di primo grado siano affetti da un'invalidità, certificata dall'ASL, pari ad almeno l'80%, il defunto potrà essere sepolto in un loculo ubicato in una fila più bassa di quella che gli sarebbe stata assegnata applicando il sistema sinusoidale. Nel caso in cui alle persone sopra</p>	<p>AVVICINAMENTO CONIUGI:</p> <p>E' possibile, al momento dell'assegnazione di un loculo in sinusoide, avvicinare i coniugi defunti assegnando due loculi con il sistema sinusoidale. Le due concessioni avranno uguale durata. In tale ipotesi si procederà al rimborso del 50% della tariffa pagata al momento della prima concessione se non sono decorsi cinque anni dalla data della concessione stessa. In caso contrario non sarà effettuato alcun rimborso. In alternativa, in caso vi sia la</p>

	<p>CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI: La concessione è attualmente vietata.</p>	<p>indicate sia riconosciuta, successivamente al momento della sepoltura del congiunto, un'invalidità certificata dall'ASL, pari ad almeno l'80%, sarà possibile, su loro richiesta, traslare il defunto in un loculo ubicato in una fila più bassa rispetto a quella originaria. In tale ipotesi si procederà al rimborso di parte di quanto versato per la concessione originaria ai sensi dell'art. 19 del Regolamento comunale dei servizi cimiteriali.</p>	<p>disponibilità di loculi che si siano resi liberi a seguito di estumulazione, sarà possibile avvicinare i coniugi defunti tumulando il defunto in un loculo ubicato nello stesso colombario, ala, cella, corsia, parete o campata (in ogni suo lato) in cui è sepolto il coniuge premorto.</p> <p>TRASLAZIONI Immutate le norme che regolamentano l'avvicinamento coniugi e lo spostamento per invalidità del coniuge o di un parente di primo grado, è possibile autorizzare spostamenti di defunti all'interno dello stesso cimitero purché non siano decorsi 2 anni dalla data di tumulazione nel primo loculo. Il defunto dovrà essere collocato in un loculo ubicato nella stessa o in una fila più alta rispetto a quella di provenienza. In tale ipotesi si procederà al rimborso del 50% della tariffa pagata al momento della prima concessione. Decorsi due anni dalla tumulazione non potrà essere autorizzato alcuno spostamento, ad eccezione dell'eventuale tumulazione in tomba di famiglia e della traslazione in altro cimitero cittadino. In tale ultimo caso si applicano le condizioni del punto successivo. I loculi destinati a tali trasferimenti saranno identificati dal Responsabile del Settore tra quelli</p>
--	--	---	--

			<p>liberatisi a seguito di estumulazioni.</p> <p>È possibile autorizzare spostamenti di defunti, da loculo a loculo, da un cimitero cittadino a un altro purché non si tratti di concessioni scadute. Il defunto dovrà essere collocato in un loculo ubicato nella fila più alta esistente nel cimitero di destinazione. In tale ipotesi il defunto rimarrà sepolto nel loculo in cui è spostato per il tempo residuo della concessione originaria. I loculi destinati a tali trasferimenti saranno identificati dal Responsabile del Settore tra quelli liberatisi a seguito di estumulazioni.</p>
MANUFATTO	CRITERIO PER ASSEGNAZIONE		VINCOLI PARTICOLARI
LOCULI AERATI	<p>La concessione avviene sulla base della scelta effettuata dal parente.</p> <p>LOCULI A VIVENTI: La concessione è vietata</p>		<p>Poiché per il funzionamento del sistema di mineralizzazione dei cadaveri è necessario che il feretro non contenga la cassa interna di zinco e che siano tassativamente rispettati i seguenti vincoli di utilizzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - divieto di inserire nel loculo aerato casse comprensive dei piedini d'appoggio. Tali accessori dovranno essere rimossi prima dell'introduzione del feretro nel loculo. - divieto assoluto di collocare nei loculi aerati feretri contenenti la cassa di zinco interna;

			<p>- divieto di procedere all'estumulazione prima che siano decorsi dieci anni dalla tumulazione senza il parere positivo e vincolante emesso dall'ATS competente, ad eccezione di richieste provenienti dall'Autorità giudiziaria per eventuali analisi autoptiche;</p> <p>- il divieto assoluto di collocare nel loculo aerato, oltre al feretro, resti ossei o urne cinerarie;</p>
--	--	--	---

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI CELLETTE OSSARIO/CINERARIO

Manufatto	Criterio		Casi particolari e traslazioni
CELLETTE OSSARIO/CINERARIO	I familiari dei defunti in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta ossario/cinerario collocare i resti ossei o le ceneri dei loro congiunti. Le varie tipologie di manufatti sono date in concessione per 10, 20, 30 o 40 anni.		La stessa libertà di scelta vale in caso di spostamento dei resti ossei o delle ceneri da cimitero a cimitero o all'interno dello stesso cimitero. In tale ipotesi si procederà al rimborso del 50% della tariffa pagata al momento della prima concessione se non sono decorsi cinque anni dalla data della concessione stessa. In caso contrario non sarà effettuato alcun rimborso.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DELLE SEPOLTURE DI FAMIGLIA

Manufatto	Criterio	DURATA DELLA CONCESSIONE	TARIFFA
PARETI, TOMBE	Attualmente le sepolture di famiglia sono date in concessione in base all'ordine cronologico con	Novantanove anni, rinnovabili.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito

GIARDINO	cui sono state presentate le domande.	www.comune.brescia.it , alla voce Servizi.
----------	---------------------------------------	---

CRITERI PER L'INUMAZIONE		
Manufatto	Criterio	Durata dell'inumazione
AREA PER INUMAZIONE	I campi d'inumazione sono divisi in riquadri e l'utilizzazione delle fosse deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e, successivamente, fila per fila, procedendo senza soluzione di continuità.	Durata ordinaria: 10 anni.

In ogni caso si evidenzia che le concessioni dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (loculi, ossari, pareti di famiglia, tombe giardino, cappelle) e l'inumazione sono dei semplici **diritti d'uso**, che non conferiscono alcun diritto di proprietà al concessionario, ai suoi eredi e/o aventi causa.

È importante sapere che l'ornamentazione del monumento funebre (lapidi, cippi e tumuli) deve essere preventivamente autorizzata dal Servizio Cimiteri e adeguarsi a principi di decoro e di omogeneità con il contesto. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento ai sensi dell'articolo 45 del Regolamento dei Servizi cimiteriali.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei monumenti funebri e della vegetazione dei tumuli sono a carico del concessionario, che dovrà procedere alla loro diligente custodia (art. 2045 Codice Civile). Qualora il concessionario non intervenisse, creando situazioni di pericolo, intralcio o degrado, lo stesso sarà diffidato al ripristino delle situazioni di sicurezza e/o decoro; in caso d'inadempienza la Direzione Cimiteri provvederà agli interventi necessari addebitandone le spese al concessionario inadempiente.

CREMAZIONE

La cremazione è la pratica di sepoltura sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti dalla Società concessionaria del servizio e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Cremazione	Pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. A	Standard individuati e descritti nella "Carta dei Servizi del Crematorio	Importo previsto dal gestore del Tempio crematorio del Cimitero di S.Eufemia. Le tariffe sono consultabili sul sito

	cremazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate in loculi, cellette/ossario, disperse in natura o conservate presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.	<i>di S.Eufemia - Brescia predisposta dalla Società concessionaria del Servizio "SER.CIM-Srl".</i>	www.comune.brescia.it . alla voce servizi.
--	---	--	--

In particolare, chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che:

L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;
2. l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;
3. in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più congiunti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

In Lombardia, è possibile **disperdere le ceneri** derivanti da cremazione, sulla base dell'espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno dei cimiteri (giardini delle rimembranze), in natura (mari, laghi, fiumi, boschi, ecc., purché liberi da manufatti e natanti) o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcuno scopo di lucro. A Brescia, all'interno del cimitero suburbano di S. Eufemia, è presente **il giardino delle rimembranze** costituito da un ruscello

artificiale, che consente la dispersione in natura delle ceneri all'interno dell'area cimiteriale.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, espressa per iscritto, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui si trova il cimitero.

In Lombardia le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, **possono essere affidate ai familiari, sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile,** quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile.

In ogni caso le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri cittadini in cellette ossario. La durata della concessione può variare da un minimo di 10 anni ad un massimo di 40 anni rinnovabili.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

- Al Servizio Cimiteri in Via Milano 17/b (8.30 - 12.30/14.00-16.00 da lunedì a giovedì. Il venerdì 8.30-12.30 /14.00-15.45), sabato(9.00-12.00).
- Alla società "SER.CIM Srl" che gestisce il Tempio crematorio di Brescia all'interno dell'area cimiteriale del cimitero suburbano di S. Eufemia, in via Lucio Fiorentini. **Per eventuali prenotazioni o informazioni: Tel.030/3361932 Fax 030/3364629**

B) Il Servizio di esumazione ed estumulazione

Le operazioni di esumazione e di estumulazione assicurate dal Servizio Cimiteri del Comune di Brescia sono quelle sinteticamente e tipologicamente descritte nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia di operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di	Trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell'avviso all'Albo Pretorio e nelle	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la

	sepoltura, o comunque dopo almeno 10 anni.	bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni.	Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it alla voce servizi.
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari sia per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria (10 anni).	Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta viene concordata con i congiunti la data di effettuazione delle operazioni, compatibilmente con le condizioni meteo.	
Estumulazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione e comunque almeno dopo 20 anni. Nel caso di loculi aerati l'estumulazione ordinaria avviene dopo 10 dalla tumulazione.	Trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell'avviso all'Albo pretorio e nelle bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni.	
Estumulazione straordinaria	-Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari per trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria (40 anni) o comunque prima di 20 anni dalla tumulazione. Per i defunti sepolti in loculi aerati è previsto il divieto di procedere all'estumulazione prima che siano decorsi dieci	Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta è concordata con i congiunti la data di effettuazione delle operazioni, compatibilmente con le condizioni meteo.	

	anni dalla tumulazione senza il parere positivo e vincolante emesso dall'ATS competente, ad eccezione di richieste provenienti dall'Autorità giudiziaria per eventuali analisi autoptiche;		
Traslazione	Richiesta di spostamento di cadavere, resti ossei o ceneri da una zona all'altra all'interno dello stesso cimitero o in altro cimitero cittadino.	Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta è concordata con i congiunti la data di effettuazione delle operazioni, compatibilmente con le condizioni meteo.	

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

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

Trascorsi 40 anni dalla tumulazione in un loculo stagno, si procede ad estumulare i defunti. La scelta delle campate da estumulare è determinata dalla possibilità concreta di recuperare, con una semplice manutenzione straordinaria, i loculi liberati.

Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni?

Il Servizio Cimiteri provvede:

- 1- a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare e da estumulare, mediante affissione di specifico avviso sia all'Albo Pretorio, per 90 giorni, che in ogni bacheca posta all'ingresso di ciascun cimitero interessato dalle operazioni;
- 2- a collocare appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione da esumare e ad incollare appositi **adesivi "gialli"** sui loculi e sui cippi dei defunti inseriti in elenco.

È importante sapere che il Regolamento Regionale di polizia mortuaria pone a carico dei Comuni Lombardi esclusivamente

l'obbligo di pubblicare l'avviso con il relativo elenco all'Albo Pretorio e nelle bacheche cimiteriali, con le modalità e i tempi descritti al punto 1).

Quando i congiunti sono a conoscenza che il nominativo di un loro caro, è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare devono contattare sollecitamente il custode cimiteriale o il Servizio Cimiteri. In particolare gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici e i recapiti telefonici per essere contattati.

SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno. Generalmente, però, per motivi igienico sanitari sono sospese durante i mesi estivi.

Nei giorni che precedono l'inizio delle operazioni, chi ha lasciato il recapito telefonico è contattato dal custode cimiteriale, che lo informa circa la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni, sulla base della pianificazione programmata dal Servizio.

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

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

DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI	
RESTI OSSEI	<p>Tumulazione in una celletta ossario per un periodo variabile dai 10 ai 40 anni.</p> <p>Tumulazione in una tomba di famiglia.</p> <p>Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo stagno in cui è già tumulato un altro congiunto.</p> <p>Collocazione nell'ossario comune: i resti ossei, non rivendicati dai congiunti entro 3 mesi dall'effettuazione delle operazioni di esumazione o di estumulazione, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p> <p>Cremazione: I resti ossei possono essere cremati a richiesta dei</p>

	<p>congiunti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate o affidate ai congiunti.</p>
RESTI MORTALI	<p>Inumazione: i resti non scheletrici sono sepolti nella nuda terra per almeno 2 anni. Sul luogo d'inumazione è collocato un cippo provvisorio in plastica sul quale può essere applicata la foto del defunto. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di inumazione non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo). I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai congiunti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di esumazione o di estumulazione, sono deposti nell'ossario comune. I resti ossei sono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p> <p>Cremazione: I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei congiunti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in una celletta ossario o in un loculo stagno dove è già tumulato un congiunto o affidate ai congiunti.</p>

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

I congiunti o le imprese di onoranze funebri che si presentano presso gli uffici della Direzione Cimiteri agiscono in nome e per conto di tutti gli aventi diritto e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

C) Il Servizio di Custodia e manutenzione dei cimiteri

Tipologia di operazione	Definizione	Standard di qualità
Pulizia e raccolta rifiuti	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri. Minimo una volta alla settimana Pulizia viali, riquadri e campate: almeno mensile. Pulizia servizi igienici: <u>quotidiana</u>

Verde e giardinaggio	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri. Messa in sicurezza delle alberate. Contenimento cespugli e siepi. Allestimento fioriture stagionali e ciotole	Sfalcio e diserbo secondo le necessità e comunque non meno di 5 volte l'anno. Interventi su cespugli e siepi almeno due volte l'anno. Allestimento fioriture e <u>ciotole con fiori</u> : almeno una volta l'anno.
Servizio idrico	Presenza di fontane per attingere acqua.	Il servizio è garantito presso tutti i cimiteri.
Servizio di bus- navetta gratuito	All'interno del cimitero Vantiniano è in funzione un servizio di bus- navetta gratuito.	Il servizio è attivo nelle giornate di martedì, giovedì e sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.30.
Camera mortuaria	In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria presente nel cimitero Vantiniano.	Il deposito dei feretri è a titolo oneroso, salvo che non si verificano particolari esigenze da parte del Comune o del gestore del tempio di cremazione.
Deposito mortuario	In caso di soggetti deceduti, in luoghi pubblici o in abitazioni per le quali l'ATS competente territorialmente ha certificato l'antigienicità, per lo svolgimento del periodo di osservazione o l'effettuazione di riscontro diagnostico, autopsia o altro provvedimento disposto dall'Autorità giudiziaria, le salme possono essere trasportate presso il deposito mortuario che si trova all'interno del cimitero Vantiniano.	Il deposito delle salme è gratuito ed è erogato grazie alla disponibilità di una sala autoptica e di n. 4 celle frigorifere.
Ricerca on line dei defunti	Nel portale del Comune, digitando www.comune.brescia.it è possibile accedere al servizio on line di ricerca dei defunti.	Digitando il nome e cognome del defunto è possibile visualizzare la zona di sepoltura del defunto all'interno di uno degli undici cimiteri cittadini.

D) Il Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi del Servizio cimiteri predispongono:

- i contratti concernenti le concessioni cimiteriali;

- le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti);
- le autorizzazioni alla cremazione;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai congiunti;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.

6. LAMPADE VOTIVE

Il servizio d'illuminazione votiva nei cimiteri cittadini è affidato ad A2A Illuminazione Pubblica S.r.l. A tale soggetto competono le manutenzioni elettriche ordinarie e straordinarie, gli estendimenti e le nuove realizzazioni oltre ai lavori di allaccio e stacco delle lampade.

Per i servizi commerciali (attivazioni, cessazioni, pagamenti, anche a seguito di esumazioni ed estumulazioni) A2A Illuminazione Pubblica S.r.l. si avvale della collaborazione di ISUPE Srl, la cui sede si trova in via Bredina, 6 -Brescia - e mail: votive@isupe.it, Numero verde 800 044 905 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00).

Per gli interventi manutentivi e la segnalazione di guasti alle lampade votive è sempre attivo ogni giorno dell'anno un call center Numero verde 800 933 301.

7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Cimiteri, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

1. in forma scritta all'indirizzo: Servizio Cimiteri del Comune di Brescia Via Milano 17/b - 25127 Brescia tramite fax ai nn. 030/2978767 - 030/2978768;
2. tramite posta elettronica all'indirizzo: cimiteri@comune.brescia.it; PEC:serviziocimiteri@pec.comune.brescia.it
3. telefonicamente: 030/2978047

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

Il Comune, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di

approfondimento della questione in oggetto. Il Comune s'impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio cimiteri.

Il Comune s'impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

In caso di non risoluzione della controversia, è possibile procedere il confronto davanti al Servizio di Conciliazione presso la locale Camera di Commercio.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

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

Il Comune inoltre ha effettuato indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi d'insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

Allo scopo di verificare periodicamente la qualità dei servizi erogati, il Comune ha inoltre previsto dei "Tavoli di confronto e concertazione" con le imprese di onoranze funebri e con quelle di lavorazione dei marmi.

8. Validità della Carta

La presente carta, approvata con deliberazione della Giunta comunale, entra in vigore dal 1° gennaio 2017, sino a successiva revisione. La stessa potrà essere sottoposta ad aggiornamento in relazione al costante confronto con le associazioni dei consumatori.

9. Unità organizzativa responsabile.

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Servizio Cimiteri del Settore Valorizzazione Patrimonio Pubblico del Comune di Brescia, con sede in via Milano, 17/b - Brescia.

10. Dove trovare la carta dei servizi

La presente carta dei servizi è reperibile presso il Servizio Cimiteri, l'Ufficio relazioni con il Pubblico, il sito internet del Comune all'indirizzo www.comune.brescia.it, alla voce servizi. Inoltre è visionabile presso i cimiteri cittadini.

11. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO CIMITERI

Tutte le richieste relative alle modalità di sepoltura, di rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate al Servizio Cimiteri.

Gli Uffici Amministrativi sono ubicati in:
Brescia, Via Milano 17/b (presso Cimitero Monumentale Vantiniano)
Tel. 030-2978047.
Fax 030/2978768
e-mail: cimiteri@comune.brescia.it
Pec: servizio cimiteri@pec.comune.brescia.it

Apertura al pubblico: (8.30-12.30/14.00-16.00 da lunedì a giovedì. Il venerdì 8.30-12.30 /14.00-15.45), sabato (**9.00-12.00**).

12. ORARIO ACCESSO AI CIMITERI

ORARIO NORMALE

Tutti i giorni dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.45 alle 17.30

ORARIO ESTIVO

(Luglio e Agosto)

Tutti giorni dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.30

Il giorno di Pasqua, il 25 dicembre e il 15 agosto dalle 8.30 alle 12.00.

I cimiteri cittadini sono chiusi il 1° gennaio.

13. ORARIO DEI FUNERALI

I funerali, religiosi o civili, si celebrano dal lunedì al sabato, osservando i seguenti orari:

Mattina: alle ore 9.00 e alle ore 10.30

Pomeriggio: alle ore 13.45 e alle ore 15.30

Per ragioni di carattere climatico, ovvero per particolari contingenze, tali fasce orarie potranno essere modificate con autorizzazione della Direzione Cimiteri, nel limite di 30 minuti di anticipo o differimento.

14. COSA FARE IN CASO DI LUTTO

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

L'ufficiale di Stato civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo (presso

l'A.T.S)che procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;

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

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

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

15. CONSIGLI UTILI

- Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;
- Scegliere l'impresa funebre con calma valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o congiunti che hanno avuto recenti esperienze;
- Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- Delegare possibilmente a un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- Richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;
- Leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco;
- Evitare di chiedere fin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;
- Richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

16. I CIMITERI DEL COMUNE DI BRESCIA

- **Buffalora:**
 - o Indirizzo: **Via Campazzo**
 - o tel.: 030 2301048
- **Caionvico**
 - o Indirizzo: **via Caionvico**
 - o tel.: 030 360238
- **Folzano**

- o Indirizzo: **Via Case Sparse**
 - o tel.: 030 2667080
- **Fornaci**
 - o Indirizzo: **Via Verziano**
 - o tel.: 030 3580131
- **Mompiano**
 - o Indirizzo: **Via Castelli**
 - o tel.: 030 2000302
- **San Bartolomeo**
 - o Indirizzo: **Via Campane**
 - o tel.: 030 2004802
- **Sant'Eufemia**
 - o Indirizzo: **Via Lucio Fiorentini**
 - o tel.: 030 361008
- **San Francesco di Paola**
 - o Indirizzo: **Via Jacopo da Gussago**
 - o tel.: 030 2303807
- **Stocchetta**
 - o Indirizzo: **Via Passo dello Stelvio**
 - o tel.: 030 2005631
- **Volta**
 - o Indirizzo: **Viale Duca degli Abruzzi**
 - o tel.: 030 3544022
- **Vantiniano**
 - o Indirizzo: **Via Milano, 17/b**
 - o tel.: 030 2978047

Il custode cimiteriale effettua o controlla l'effettuazione delle sepolture, aggiorna i registri cimiteriali, fornisce informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, la cui gestione amministrativa è effettuata presso il Servizio Cimiteri. Il servizio di custodia sarà reso anche attraverso sistemi di chiamata remota.

17. Informazioni generali

Ulteriori informazioni sui servizi erogati, sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Brescia: www.comune.brescia.it, alla voce servizi.

**Approvata con DELIBERAZIONE DI G.C. DEL COMUNE DI BRESCIA IN DATA
13.12.2016 N. 779**