



**CONTRATTO DI SERVIZIO PER L'AFFIDAMENTO DEL  
SERVIZIO DI**

# **Gestione dei servizi funebri e cimiteriali**

#### PARTE PRIMA STRUTTURA- OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO

Art. 1 – Struttura del Contratto	Pag. 4
Art. 2 – Durata del Contratto	Pag. 4
Art. 3 – Obiettivi del Contratto	Pag. 4
Art.4 – Oggetto del Contratto	Pag. 6
Art.5 – Consegna delle opere, impianti e attrezzature	Pag. 10

#### PARTE SECONDA - LIVELLI DI SERVIZIO, MODALITA' DI GESTIONE, IMPEGNI DEI CONTRAENTI

Art. 6 – Livelli dei servizi	Pag. 10
Art. 7 – Modalità di gestione	Pag. 11
Art. 8 – Divieto di cessione a terzi – Aspetti organizzativi	Pag. 12
Art. 9 – Adempimenti dei contraenti	Pag. 13

#### PARTE TERZA - RISORSE FINANZIARIE

Art. 10 – Risorse Finanziarie	Pag. 14
-------------------------------	---------

#### PARTE QUARTA - CONTROLLO SULL' APPLICAZIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO, INADEMPIENZE, SANZIONI

Art. 11 – Organismo di controllo	Pag. 15
Art.12 – Strumenti di controllo	Pag. 16
Art.13 – Controlli del Comune	Pag.17
Art.14 – Obblighi dell' Azienda in materia di contabilità	Pag.17
Art.15 – Inadempienze e sanzioni	Pag.18
Art.16 – Garanzia fideiussoria e polizza assicurati va	Pag.19

#### PARTE QUINTA - RAPPORTI CON I CITTADINI

Art. 17 – Carta della Qualità dei Servizi – Parte Generale	Pag. 19
--	---------

#### PARTE SESTA - MODIFICHE, AGGIORNAMENTI, RINNOVI, CONTROVERSIE, RISOLUZIONE

Art. 19 – Modifiche, aggiornamenti e rinnovi	Pag. 20
Art.20 – Controversie	Pag.21
Art.21 – Risoluzione del contratto	Pag.22

## **CONTRATTO DI SERVIZIO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI**

L'anno 2017, il giorno undici del mese di ottobre (11/10/2017), in Civitavecchia via Tarquinia n. 30, presso la sede del Comune di Civitavecchia, Servizio 3 Lavori Pubblici ed Opere Infrastrutturali, Immobili Comunali, Protezione Civile, Innovazione Tecnologica

### **TRA**

**COMUNE DI CIVITAVECCHIA**, di seguito per brevità "Comune", con sede in Piazzale Guglielmotti n. 7, CF: 02700960582, rappresentato nella persona del Dirigente del Servizio n.3 Lavori Pubblici ed Opere Infrastrutturali, Immobili Comunali, Protezione Civile, Innovazione Tecnologica, nato a Canello ed Arnone (CE) il 13/11/1965.

### **E**

**La società** Multiservizi Civitavecchia Servizi Pubblici s.r.l., di seguito per brevità "Azienda" o Gestore o "Parte", con sede in Piazzale Guglielmotti n.7 P.IVA 14105271002 nella persona del suo legale rappresentante Francesco De Leva nato a Roma il 23/11/1962 in virtù dei poteri espressamente attribuitigli dall' Assemblea dei Soci del 09/10/2017 (entrambi definiti "Parti" ai sensi del presente contratto)

Premesso

- con decreto sindacale del 31/03/2015 l'Amministrazione ha adottato le linee di sviluppo del piano operativo di razionalizzazione delle società partecipante POR in attuazione di quanto previsto dall'art.1, comma 611 e ss. Della legge n.190/2014, il Comune di Civitavecchia;
- con deliberazione del Consiglio Comunale del 27/07/2016, n.79 nella quale si costituisce la newco denominata Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. nel quale è previsto il successivo affidamento in house providing del servizio di gestione igiene urbana;
- che con deliberazione di consiglio comunale n.83 del 30/08/2017 si è proceduto all'affidamento del servizio di gestione di servizi funebri e cimiteriali alla Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. e all'approvazione dello schema di contratto e carta dell'utente;
- che il Comune è titolare dei servizi funebri e cimiteriali;
- che il servizio di gestione servizi funebri e cimiteriali rientra nella categoria dei servizi pubblici di rilevanza economica;
- che il Comune ha disposto la scelta del modulo *in house* del servizio di gestione servizi funebri e cimiteriali come motivato nella relazione ex art.34, commi 20 e 21 della legge n.221/2012 approvata nella citata deliberazione n.79/2016, per i seguenti motivi:
  - a) riduzione dei costi di gestione attraverso una gestione diretta a mezzo di società "in house", risultante dal piano industriale e da altra documentazione relativa alla società;
  - b) strategicità di una gestione diretta – a mezzo società "in house" - del servizio di Gestione dei servizi funebri e cimiteriali;
- che ai sensi della normativa vigente, il rapporto concessorio fra il Comune e il Gestore viene regolato

dal specifico contratto di servizio, oggetto del presente contratto, come previsto dalla vigente legislazione, ritenendo estranee al proprio ruolo le attività e le funzioni di gestione d'impresa e di organizzazione operativa del servizio attraverso la combinazione dei fattori produttivi;

- che le attività gestionali ed organizzative sono di stretta pertinenza del Gestore, in quanto ente dotato di personalità giuridica, di autonomia gestionale e di capacità nello svolgimento di incombenze soggette al naturale rischio di impresa;
- che si rende necessario procedere alla regolamentazione del servizio di Gestione dei servizi funebri e cimiteriali, nel rispetto della normativa di settore vigente;
- che le Parti, ai fini di una corretta applicazione della disciplina contenuta nel presente contratto, convengono per l'interpretazione più favorevole agli utenti del servizio erogato;

Tutto ciò premesso le parti stipulano e convengono quanto segue;

## **Parte I — Struttura, durata, obiettivi, oggetto**

### **Art.1 Struttura**

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente contratto di servizio.

2. Fanno altresì parte del presente contratto gli allegati sotto specificati:

Allegato n° 1 "Schede tecniche di descrizione dei servizi resi con l'indicazione del livello quantitativo e qualitativo dei servizi da erogare".

Allegato n° 2 "Programma degli Investimenti".

### **Art.2 Durata**

1. Il presente contratto ha la durata di 8 (otto) anni, con decorrenza dalla sua sottoscrizione, fermo restando quanto previsto nell'Art. 19.

### **Art. 3 - Obiettivi del contratto**

1. Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso il Contratto di Servizio sono: A.

Miglioramento della qualità e della capacità delle strutture cimiteriali attraverso:

a) potenziamento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di ristrutturazione dei manufatti cimiteriali già esistenti che dovrà interessare, per ciascuno degli anni di durata del Contratto;

b) ampliamento della disponibilità di manufatti cimiteriali per rispondere alle esigenze dei prossimi anni con il completamento delle opere già previste;

B. Miglioramento dell'accoglienza e personalizzazione dei servizi attraverso:

a) introduzione del processo personalizzato di informazione ai cittadini relativamente

alle operazioni di esumazione;

b) garanzia di un funerale e di una sepoltura dignitosi per le persone meno abbienti, ad eccezione del servizio funebre per le salme destinate ad inumazione in campo decennale (art.33-34-35-36 Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione C.C. n°264 del 20/10/1998 e ss.mm.ii. ) che rimane competenza del Consorzio “ *Centro Funerario Comprensoriale Società consortile a Responsabilità* ” limitata fino al giorno 07/03/2023

C. Garanzia di trasparenza e qualità dei servizi attraverso:

a) la completa informatizzazione della tenuta degli atti da parte degli Uffici e previsione di percorsi differenziati nell'accesso ai servizi offerti per i cittadini e gli operatori privati;

b) l'immediata identificabilità del personale interno e degli operati privati attraverso "adozione di appositi cartellini di riconoscimento”;

c) il rafforzamento degli strumenti di reclamo e di tutela dei cittadini attraverso la redazione e la diffusione della Carta dei Servizi, di punto di ascolto dedicati e l'adozione di procedure per il reclamo;

d) lo svolgimento di periodiche attività di analisi e monitoraggio della qualità erogata e percepita dei servizi;

e) la massima informazione sugli obblighi assunti dal gestore nei confronti dell'utenza così come meglio specificato nell'art. 18 del presente contratto.

D. Miglioramento dell'efficienza economica della gestione dei servizi affidati attraverso l'adozione di un sistema di controllo di gestione e monitoraggio dei servizi.

E. L'individuazione delle figure operanti all'interno dei Cimiteri così come definite dal Capo V del Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione C.C. n°264 del 20/10/1998 e ss.mm.ii, (a titolo meramente esplicativo e non esaustivo si segnala il Direttore del Cimitero, il Custode Cimiteriale con compiti Polizia Mortuaria, il Necroforo).

#### **Art. 4 - Oggetto del contratto**

1. Con il presente contratto sono regolati i rapporti tra Comune di Civitavecchia e il soggetto Gestore per quanto concerne:

- a) la gestione dei cimiteri esistenti nel Comune di Civitavecchia e dei connessi impianti, nonché lo svolgimento dei servizi cimiteriali e delle operazioni cimiteriali, come descritti nell'allegato tecnico n. 1. Le previsioni del presente contratto sono da intendersi estese agli eventuali ampliamenti dei cimiteri esistenti, nel rispetto del Piano Triennale degli Investimenti;
- b) la gestione dei servizi necroscopici e obitoriali compresa la pulizia e disinfezione della camera mortuaria, delle sale autoptiche, delle celle frigo nei siti Cimiteriali, con relativa fornitura di attrezzature per le operazioni autoptiche;
- c) tutti gli atti connessi con la gestione dei servizi affidati e l'istruttoria tecnico-amministrativa dei provvedimenti di competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale (concessioni, autorizzazioni, ecc.), nel rispetto della normativa statale e dei regolamenti comunali -vigenti, nonché la delega ad introitare direttamente i proventi delle concessioni cimiteriali e i diritti per gli adempimenti connessi con l'obbligo della registrazione ai sensi della normativa fiscale vigente;
- d) le procedure di gara ad evidenza pubblica per l'assegnazione dei manufatti cimiteriali retrocessi all'Amministrazione Comunale, preventivamente individuati anche di concerto con la Sovraintendenza per quanto riguarda le garanzie di conservazione delle caratteristiche storico-artistiche, architettoniche e culturali e nel rispetto della normativa statale e dei regolamenti comunali vigenti, nonché l'adozione dell'atto di concessione, compresi i contratti di concessione da stipulare in base alle Determinazioni Dirigenziali pregresse.
- e) la predisposizione, entro 12 mesi dall'entrata in vigore del presente contratto, del Nuovo Piano regolatore cimiteriale nel rispetto del Capo X del D.P.R n.285 del 10/09/1990, da approvarsi dai competenti organi comunali, che dovrà:
- prevedere il fabbisogno di manufatti e di aree all'interno degli attuali cimiteri;
  - individuare nuove aree sulle quali realizzare nuovi cimiteri cittadini, secondo l'indirizzo di costruire cimiteri di dimensioni municipali;
  - indicare le modalità di costruzione con particolare riferimento all'impatto ambientale;
  - prevedere standard di sicurezza per i cittadini che si recano nei cimiteri;
  - prevedere servizi necessari quali il trasporto pubblico, fiorai, servizi di accoglienza, Ufficio Relazioni con il pubblico, ecc.
- f) la predisposizione e l'aggiornamento annuale di un programma triennale di interventi di manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali, della quale ne sarà data adeguata informativa ai

cittadini;

g) la predisposizione e l'aggiornamento annuale del Piano triennale degli investimenti, redatto sulla base delle effettive necessità rilevate e dimostrate necessarie e sulla base delle indicazioni della Sovrintendenza per le parti di valenza storico - monumentale, da presentarsi al Comune entro il 30 settembre di ogni anno per l'approvazione;

h) la predisposizione di una planimetria dei siti Cimiteriali del Comune in scala 1:500, da aggiornare ogni 5 anni e comunque nel rispetto degli articoli degli articoli 60 – 61 del Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione C.C. n°264 del 20/10/1998 e ss.mm.ii.

i) la realizzazione dei programmi di edilizia cimiteriale;

k) gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di ristrutturazione da effettuarsi nei cimiteri affidati, nonché degli immobili, delle reti e, più in generale, di tutti gli impianti e i beni concessi in uso; per gli interventi riguardanti le strutture architettoniche storico-monumentali nel Cimitero storico si dovrà realizzare un programma che tenga conto delle priorità conservative delle stesse;

j) illuminazione votiva dei loculi e dei manufatti cimiteriali;

l) funerali e sepolture delle persone sole, abbandonate e per gli indigenti, assicurando una sepoltura ed un servizio dignitosi, ad eccezione del servizio funebre per le salme destinate ad inumazione in campo decennale (art.33-34-35-36 Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione C.C. n°264 del 20/10/1998 e ss.mm .ii.) che rimane competenza del Consorzio “ *Centro Funerario Comprensoriale Società consortile a Responsabilità limitata*” fino al giorno 07/03/2023;

l) altri servizi connessi alle cerimonie di commiato.

2. Per gestione dei cimiteri e svolgimento dei servizi cimiteriali si intende:

a) ogni attività propedeutica e consequenziale le operazioni cimiteriali di inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione e riduzione in resti;

b) il mantenimento delle aree e degli immobili cimiteriali, compresa la pulizia e la cura del verde delle strade interne carrabili e pedonali, dei marciapiedi, delle aiuole dei manufatti o comunque di tutte le aree non affidate ai privati tramite Concessione, compresa la pulizia e disinfezione della camera mortuaria, delle sale autoptiche, delle celle frigo, con relativa

raccolta e smaltimento dei rifiuti in essi prodotti, nonché periodici interventi di bonifica ambientale da insetti e altri animali nocivi o molesti.

c) le attività di custodia delle aree cimiteriali e di apertura e chiusura delle stesse al pubblico secondo gli orari stabiliti dal Sindaco con ordinanza sindacale, l'attività di custodia sarà svolta ai sensi dell'art.125 comma 2 del Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione C.C. n°264 del 20/10/1998 e ss.mm.ii

d) la manutenzione ordinaria e straordinaria delle 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 vigente in materia di appalti pubblici di lavori e di tutela dei beni monumentali e architettonici, compresa la fornitura dei materiali;

e) le attività tecnico amministrative connesse alla costruzione di impianti, edifici di servizio cimiteriale, colombari, ecc.

3. Per servizi necroscopici e obitoriali si intendono quelli previsti al capo III del decreto del Presidente della Repubblica 10 settembre 1990, n. 285, artt. 12-15, relativi alle funzioni di deposito, osservazione e riscontro diagnostico dei cadaveri, che il Comune non gestisce direttamente ma attraverso convenzioni con Aziende ospedaliere e/o altre strutture sanitarie dotate delle attrezzature tecniche e del personale necessario allo svolgimento dei servizi necroscopici e obitoriali;

4. Per servizio di trasporto funebre di polizia mortuaria si intende il trasporto relativo a:

a) salme di persone non reclamate dai familiari o di cui nessuno abbia disposto per i funerali e la sepoltura;

b) salme di persone indigenti o appartenenti a famiglia bisognosa, secondo regolamento comunale;

c) su ordine della pubblica autorità, cadaveri rimossi da luogo pubblico o morti per accidente anche in abitazione privata o pubblico esercizio o da rimuovere da abitazioni inadatte;

d) cadaveri, o parti anatomiche riconoscibili, diretti al civico obitorio o al cimitero.

Questo servizio potrà essere attivo a decorrere dal giorno 07/03/2023, poiché attualmente affidato al consorzio “ *Centro Funerario Comprensoriale Società consortile a Responsabilità limitata*”

5. Per realizzazione dei programmi di edilizia cimiteriale, interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e interventi di ristrutturazione si intende rispettivamente:

a) la progettazione e la realizzazione delle nuove opere che si renderanno necessarie e che verranno inserite, nel Programma triennale dei lavori approvato dal Consiglio Comunale, ai fini del regolare svolgimento del servizio nel rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti in materia e nel Piano regolatore cimiteriale.

b) la realizzazione di tutti gli interventi necessari al mantenimento del corretto stato di decoro, efficienza, funzionalità e fruibilità di tutti i beni e degli impianti esistenti e affidati;

c) la realizzazione degli interventi di rifacimento, consolidamento, ristrutturazione, conservazione e miglioramento del patrimonio immobiliare, tenendo in considerazione anche le valenze storico-architettoniche e culturali dello stesso.

Al Gestore, per la costruzione ex novo, per la manutenzione ordinaria, la ristrutturazione e l'ampliamento degli immobili e impianti siti nei cimiteri per l'esercizio dei servizi a lei affidati, compete la programmazione, la progettazione, la Direzione dei Lavori e il collaudo, ai sensi della normativa vigente ed in particolare del D.lgs, n. 163/2006 e D.lgs 50/2016. L'avvio di ogni realizzazione di nuova opera e ogni opera di ristrutturazione dovrà essere preventivamente comunicata al Comune per iscritto.

6. Per illuminazione votiva si intende un servizio pubblico a domanda individuale con tariffe approvate dall'Amministrazione Comunale; consiste nella fornitura del servizio di illuminazione elettrica ai loculi e ai manufatti cimiteriali, comprensiva degli allacci, della manutenzione ordinaria dell'impianto e della sostituzione delle lampade fulminate.

7. Per i funerali e le sepolture di cui al comma 1), lettera l) del presente contratto si intende la prestazione di un funerale dignitoso alle persone meno abbienti secondo le modalità descritte in dettaglio nella scheda tecnica.

Tali funerali saranno svolti su richiesta dell'Amministrazione Comunale sulla base di una valutazione di natura socio- economica.

8. Per altri servizi connessi alle operazioni di commiato si intendono;

- Individuazione allestimento di Sale del commiato e relativa pulizia e manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse.

9. Attività di gestione delle relazioni con l'utenza.

### **Art. 5 - Consegna delle opere, impianti e attrezzature**

1. Il Gestore accetta i beni nelle condizioni di fatto e di diritto nelle quali i beni si trovano al momento della sottoscrizione del presente contratto 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 di inalienabilità, sono concessi per l'intera durata dell'affidamento, in quanto strumentali all'esercizio dei servizi affidati.
3. Il Gestore si obbliga ad adeguare le opere, gli immobili, gli impianti e le attrezzature alle vigenti legislazioni in materia di tecnica, di sicurezza e di igiene.
4. Il Gestore si obbliga entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla stipula del presente contratto alla voltura a suo nome e al conseguente pagamento di tutte le utenze intestate al Comune attualmente finalizzate alla gestione dei siti Cimiteriali (es. utenze telefoniche, energia elettrica).

## **Parte II - Livelli di servizio, modalità di gestione, impegni dei contraenti**

### **Art. 6 - Livelli di servizio**

1. I livelli quantitativi da erogare, gli standard qualitativi da garantire e gli obiettivi di miglioramento da raggiungere per ciascuno dei servizi affidati e per ognuno degli anni di validità del contratto sono indicati nell'Allegato 2;
2. 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 contratto, nel rispetto dei ruoli stabiliti dal contratto stesso.
3. Il Gestore entro e non oltre dieci giorni 10 gg dalla stipula del presente contratto si impegna a costituire:
  - 1) L'ufficio " *Area Tecnico – Autorizzativa* " per la redazione delle Autorizzazioni e delle pratiche amministrative di:
    - Apposizioni lapidi e arredi funerari
    - Tumulazione

- Estumulazione
- Esumazione
- Adeguamenti tecnici sanitari
- Retrocessione e Requisizione loculi in applicazione degli art.96 e 97 del Regolamento di Polizia mortuaria e ss.mm.ii.
- Predisposizione dei contratti di concessione dei loculi/lotti per la costruzione
- Affidamento urne cinerarie
- Determinazioni di affido loculi, cripte, terreni
- Segnalazioni ai concessionari per la manutenzione ordinaria/straordinaria dei manufatti in concessione (lapidi e arredi funerari dei loculi, cripte, tombe, cappelle)
- Iscrizione delle Ditte all'albo Cimiteriale

2) Ufficio "Ispettorato Cimiteriale" per il controllo dei procedimenti sopradescritti

3) Ufficio Protocollo per la protocollazione delle Istanze/ Segnalazioni dei cittadini.

4) Ufficio "Archivio" per l'Archiviazione della pratiche sopraccitate.

5) A nominare un Direttore Cimiteriale in ottemperanza all'art.124 del Regolamento di Polizia Mortuaria vigente.

### **Art. 7 - Modalità di gestione**

1. I servizi affidati e tutte le attività svolte da l gestore in conseguenza dell'affidamento, di cui all'art. 4 e come dettagliatamente specificati nell' Allegato 1 (schede tecniche), 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, del Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione C.C. n°264 del 20/10/1998 e ss.mm.ii., delle ordinanze comunali in materia e dalla normativa in vigore in materia di tutela dei beni monumentali ed architettonici.

In caso di violazioni di tali norme, il gestore sarà unico responsabile anche ai fini di eventuali azioni risarcitorie.

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 l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità diretta e/o indiretta al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere, giudizialmente e/o stragiudizialmente, fatto salvo il caso di giudizi pendenti antecedenti

al passaggio dei Servizi Funebri e Cimiteriali alla Società.

3. Le operazioni che implicano il trattamento dei dati personali verranno effettuate nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

4. 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 contratto e dalla carta dei servizi di cui al successivo articolo 16;

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

d) senza mutare la destinazione d'uso dei beni concessi, anche se potrà operare sugli stessi tutti gli interventi necessari, utili ed opportuni per il migliore svolgimento del servizio, dandone opportuna informazione al Comune;

5. Rimangono di competenza dell'Amministrazione Comunale la firma congiunta della Determinazione Dirigenziale per l'assegnazione delle Concessioni Cimiteriali, le autorizzazioni di introduzione ed estradizione delle salme e in qualità di Ufficiale di Stato Civile, le autorizzazioni alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento dell'urna cineraria per la conservazione della stessa in un luogo indicato dal parente affidatario.

#### **Art. 8 - Divieto di cessione a terzi - Aspetti organizzativi**

1. È fatto divieto al Gestore di affidare a terzi, nella loro integrità, lo svolgimento dei servizi funebri e cimiteriali affidati, tranne il caso della gestione dei servizi necroscopici e obitoriali.

2. Ciò premesso il Gestore ha piena facoltà di utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli di efficienza e economicità, ferma restando l'efficacia del servizio. Per l'assegnazione di parti della gestione operativa a soggetti idonei, la società farà ricorso a procedure ad evidenza pubblica, nel rispetto della vigente normativa in materia e dei principi di trasparenza e concorrenza. E' comunque escluso l'affidamento a terzi che svolgano analoghi servizi in concorrenza con il gestore nei cimiteri

del Comune di Civitavecchia.

3. In particolare il Gestore può individuare le attività operative che possono essere affidate all'esterno, o che possono essere svolte mediante strutture autonome dalla stessa costituite o partecipate, nel rispetto delle normative vigenti.

#### **Art. 9 - Adempimenti dei contraenti**

1. Il Gestore si impegna a:

- a) ad avviare e portare a compimento, entro due anni dalla data della sottoscrizione presente del contratto, un sistema di qualità aziendale relativo ai servizi regolati dal presente contratto;
- b) a comunicare e trasmettere al Comune e alla Commissione di cui al successivo articolo 11, la documentazione relativa all'adozione del sistema di qualità e alla sua effettiva entrata a regime;
- c) a fornire tempestivamente, su richiesta del Comune e della Commissione di cui al successivo art. 11, i dati, le notizie, le informazioni e la documentazione relativi ai servizi regolati dal presente contratto che essi riterranno necessario dover acquisire nell'espletamento dell'attività a cui sono preposti;
- d) a uniformare la propria attività alle disposizioni per la protezione e prevenzione antinfortunistica contenute nel D.Lgs. 81 del 09/04/2008 e ss.mm.ii, ed alle eventuali successive norme in materia di sicurezza;
- e) a non utilizzare il personale impiegato all'interno dei cimiteri comunali per la gestione di altri servizi;
- f) a riorganizzare gradualmente i propri uffici, nell'ottica dello snellimento delle procedure operative, della semplificazione della modulistica, dell'informatizzazione della tenuta degli atti;
- g) a prevedere percorsi differenziati nell'accesso ai servizi offerti per i cittadini e le agenzie/impresе private, mantenendo uguali standard qualitativi e temporali;
- h) a far osservare, sia al personale interno che agli addetti esterni, un comportamento rispettoso e consono ai servizi prestati;
- i) a rendere il personale interno ed esterno facilmente identificabile attraverso l'utilizzo di appositi cartellini di riconoscimento;
- j) a potenziare modalità di pagamento elettronico, per facilitare la fruizione dei servizi da parte dei cittadini;
- k) a destinare il 90% dei proventi derivanti dalle concessioni cimiteriali di aree e di loculi, così

come previsto nell'art. 10 del presente contratto, a nuovi investimenti e ad attività di manutenzione straordinaria e ai rimborsi da corrispondere ai cittadini in caso di retrocessione di aree e di loculi. La destinazione dei proventi sopra descritti dovrà essere opportunamente rendicontata con Relazioni Trimestrali al fine di individuare facilmente gli immobili a cui i fondi sono stati destinati.

2. Il Comune si impegna:

a) a raccordare l'attività svolta dalla società con le politiche ed i programmi specifici adottati dal Comune nell'ambito suddetto;

b) ad agevolare il migliore espletamento dei servizi da parte della Società anche attraverso l'adozione tempestiva dei provvedimenti e la cura degli adempimenti compresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali;

e) ad agevolare l'accesso a tutte le informazioni in suo possesso, utili al perseguimento degli scopi dell'azienda;

d) a valutare ed inoltrare per il successivo iter di approvazione le proposte che la società presenta al Comune, in ordine all'adozione di provvedimenti amministrativi, in particolare il Nuovo Piano Regolatore Cimiteriale ed il Piano triennale degli investimenti, opportunamente inserito nel Programma dei Lavori del Comune di Civitavecchia da sottoporre all'approvazione del Consiglio Comunale.

### **Parte III – Risorse Finanziarie**

#### **Art.10 – Risorse finanziarie**

1. Il valore annuo complessivo del contratto di servizio è pari a € 160.000,00 (centosessantamila/00) oltre IVA 22% dovuta per legge per un importo complessivo di € 195.200,00 (centonovantacinquemiladuecento/00).

2. Il Gestore, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 12 del presente contratto, è obbligata alla rendicontazione dei proventi introitati.

3. Oltre a quanto previsto nel precedente comma 1, ai proventi delle concessioni cimiteriali e i diritti per gli adempimenti connessi nessun'altra somma sarà dovuta al Gestore da parte dell'Amministrazione Comunale.

## **Parte IV - Controllo sull'applicazione del contratto di servizio, inadempienze, sanzioni**

### **Art. 11 - Organismo di controllo**

1. I compiti di controllo sulla funzionalità del contratto di servizio e sulla rispondenza dei risultati conseguiti agli obiettivi negoziati, sono assicurati da una "Commissione di vigilanza" composta da 3 membri:

- un membro, in qualità di Presidente, designato di comune accordo dalle parti, da individuarsi all'interno dell'Amministrazione Comunale;
- un membro scelto dall'Amministrazione comunale;
- un rappresentante del Gestore designato dalla stessa.

2. La Commissione viene nominata con Determinazione Dirigenziale del Servizio Lavori Pubblici.

3. La Commissione:

- Determina autonomamente il proprio regolamento di funzionamento e il programma delle attività nell'ambito delle funzioni attribuite; in ogni caso la Commissione si riunisce almeno tre volte l'anno in coincidenza della presentazione dei rapporti periodici da parte della Società;
- Si avvale, per le attività di carattere tecnico — amministrativo derivanti dall'applicazione del presente contratto, dei competenti uffici del Comune e della Società;
- Assicura la valutazione dei rapporti trimestrali, di cui al successivo articolo 12, stendendo conseguenti rapporti di analisi;
- Propone integrazioni e modifiche ai contenuti del presente contratto con particolare riferimento agli obiettivi quali-quantitativi dei servizi e ai correlati indicatori;
- Formula le proprie osservazioni, riscontri e proposte, al Comune e alla Società allorché lo ritenga opportuno;
- Propone alle parti la soluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione e/o all'attuazione delle disposizioni contrattuali;

5. La Commissione relaziona per iscritto, annualmente al Comune o al competente Dirigente, e all'Assessore preposto, in ordine all'attuazione del contratto stesso.

6. In ogni caso i compiti attribuiti alla Commissione non assorbono quelli relativi alla definizione degli indirizzi gestionali e alla verifica delle funzioni esercitate e dei risultati raggiunti dalla società, posti a carico dei competenti uffici del Comune.

## **Art. 12 - Strumenti di controllo**

1. Il controllo sull'applicazione del presente contratto si esplica attraverso gli strumenti seguenti:

- a) Rapporti trimestrali sull'attività;
- b) Rapporti annuali sugli investimenti realizzati;
- c) Rendiconti trimestrali;
- d) Relazione annuale al competente Dirigente, all'Assessore preposto e alla competente Commissione Consiliare Permanente;
- e) Verifiche interne ad hoc, inerenti la rispondenza delle modalità di compilazione del report;
- f) Monitoraggio della qualità;
- g) Indagini e analisi.

2. Il rapporto trimestrale redatto dal Gestore deve essere inviato al Comune e all'Assessore competente entro e non oltre 60 giorni dalla scadenza del trimestre di riferimento e, per ciascuno dei servizi regolati dal presente contratto, deve dimostrare i risultati quali-quantitativi conseguiti e confrontarli con gli obiettivi prefissati, dando anche informazioni di natura economico - patrimoniale, distinti oltre che per singolo servizio, anche per singolo cimitero. In particolare il rapporto 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 della cremazione con distinzione tra i dati relativi a quelle svolte per deceduti residenti nel Comune di Civitavecchia, non residenti, o provenienti da altri Comuni;
  - ai nuovi allacci e mantenimento del servizio annuo per l'illuminazione elettrica votiva;
  - ai servizi per il commiato effettuati, per quantità e qualità;
  - all'andamento dei servizi necroscopici
  - all'andamento dei proventi derivanti dalle operazioni cimiteriali e dalle concessioni di aree e di loculi

3. I rendiconti trimestrali devono evidenziare i costi e i ricavi di ciascuno dei servizi regolati dal presente contratto, nonché gli indici maggiormente significativi della gestione economica, finanziaria, del personale e del controllo di qualità.
4. Il rapporto annuale, redatto dalla società sugli investimenti realizzati, deve essere trasmesso, entro il 31 maggio, al Comune e all'Assessore e deve contenere, per ogni opera, la descrizione dell'intervento, l'onere complessivo sostenuto, le modalità di finanziamento e il piano di ammortamento.
5. la relazione annuale al competente Dirigente e all'Assessore preposto dovrà contenere gli elementi qualitativi e quantitativi atti a valutare l'andamento del Contratto di Servizio e il raggiungimento degli obiettivi programmati;
6. Le verifiche interne ad hoc verranno condotte attraverso incontri tra i membri dell'organismo di controllo e rappresentanti aziendali allo scopo di analizzare le modalità di rilevazione e calcolo dei dati e delle informazioni che alimentano il sistema di report. Le verifiche si concluderanno con la redazione di un verbale, sottoscritto dalle parti, dove vengano illustrati i riscontri effettuati, i suggerimenti e le raccomandazioni che si ritiene utile proporre.

#### **Art. 13 - Controlli del Comune**

1. Ferme restando le disposizioni di cui ai precedenti articoli 11 e 12, il Comune deve procedere a controlli e verifiche sul livello del servizio reso alla cittadinanza, sullo stato di applicazione del contratto di servizio e sull'osservanza delle norme stabilite dal contratto stesso, secondo i tempi e le modalità che riterrà più opportune.

#### **Art. 14 - Obblighi dell'Azienda in materia di contabilità**

1. Il Comune si obbliga a tenere una distinta contabilità per i servizi regolati dal presente contratto rispetto al bilancio complessivo della società, che consenta la rilevazione dei costi e dei ricavi del settore specifico.
2. Il bilancio di esercizio della Società dovrà includere uno specifico conto economico relativo alla gestione dei servizi regolati dal presente contratto.

3. Il conto economico è basato su contabilità analitica per centri di costo ed è redatto in forma riclassificata.

4. Le scritture, per ciascuno dei servizi, devono consentire la evidenziazione dei costi e delle immobilizzazioni realizzate, qualunque sia la modalità di finanziamento, i costi delle immobilizzazioni immateriali, gli oneri per gli interventi di ristrutturazione, l'ammortamento di tali cespiti e la loro incidenza sul conto economico.

5. La Società si obbliga a trasmettere annualmente all'Amministrazione Comunale un rendiconto con i costi e i ricavi relativi a tutti i servizi regolati dal presente contratto.

### **Art. 15 - Inadempienze e sanzioni**

1. Salvo motivi riconosciuti validi dal Comune di Civitavecchia, costituisce inadempienza contrattuale:

- a. la mancata presentazione da parte della società del bilancio annuale e dei rapporti periodici di cui all'art. 12 del presente contratto, entro le scadenze previste;
- b. il mancato rispetto degli impegni di cui al precedente articolo 9, comma 1;
- c. la mancata pubblicazione della Carta dei servizi, di cui al successivo articolo 17, nei tempi previsti e/o la sua inadeguata pubblicizzazione;
- d. il mancato raggiungimento, per ciascuno dei servizi regolati dal presente contratto, degli obiettivi quali-quantitativi contenuti nell'Allegato 1.

2. Ciascuna inadempienza è sanzionata come segue:

- a) Per inadempienze gravi o ripetute con una penalità pari al 3% dell'ammontare dei proventi derivanti dalle concessioni cimiteriali di aree e di loculi, risultanti nell'esercizio precedente;
- b) per inadempienze meno gravi con una penalità pari allo 1% dell'ammontare dei ricavi come sopra calcolati.

3. Per l'applicazione delle suddette penali, il Comune potrà chiedere, con apposito provvedimento, l'erogazione di prestazioni aggiuntive, tra quelle regolate dal presente contratto, sino alla concorrenza dell'importo della sanzione, sulla base del costo di tali prestazioni, così come desumibile dal presente contratto.

## **Art. 16 - Garanzia fideiussoria e polizza assicurativa**

1. Il Gestore si obbliga a costituire garanzia, entro tre mesi dalla sottoscrizione del presente Contratto, mediante fideiussione, munita di clausola “a prima richiesta”, prestata da Istituto autorizzato a norma di Legge, per un importo non inferiore al 5 % del valore del presente Contratto.

2. Da detta fideiussione il Comune potrà prelevare l'ammontare delle penalità eventualmente dovute dal Gestore per inadempienze agli obblighi e previste nel presente Contratto.

3. Il Gestore reintegra l'ammontare della fideiussione con le somme prelevate entro quindici giorni dalla notifica del Comune pena la risoluzione del contratto dopo un mese di messa in mora senza esito.

## **Parte V - Rapporti con i cittadini**

### **Art. 17 - Carta della Qualità dei Servizi – Parte Generale**

1. Il Gestore, entro sei mesi dalla data di stipulazione del contratto, predispose la Carta della Qualità dei Servizi oggetto del presente affidamento conformemente all'articolo 11 del Decreto Legislativo n.286/1999 “Qualità dei servizi pubblici”, nonché conformemente alle linee guida contenute nell'accordo in conferenza unificata del 26/09/2013 e all'articolo 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n.244 (Legge Finanziaria 2008), redatta e pubblicizzata in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

2. La Carta della Qualità dei Servizi indica i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dal Gestore, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza in caso di inottemperanza.

3. Ai fini dell'emanazione della Carta della Qualità dei Servizi il Gestore, conformemente a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461 della legge n.244/2007, si obbliga ad effettuare, nonché a finanziare le seguenti attività:

- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

- verifica periodica, con la partecipazioni delle associazioni dei consumatori, dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
  - sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e nella carta della qualità dei servizi, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino;
4. Il finanziamento posto a carico del Gestore per le attività di cui alla lettera f) dell'articolo 2, comma 461 della Legge n.244/2007 è pari ad un importo massimo annuale di € 2.000,00 e comprende anche un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti.
  5. Il Gestore, conformemente a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461 della Legge n.244/2007, si obbliga a partecipare alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestore del servizio ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e delle osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.
  6. Il gestore è tenuto al rispetto della Carta della Qualità dei Servizi, sia con riferimento alle norme di tutela degli utenti, sia con riferimento alle indicazioni sugli standard qualitativi e quantitativi dei servizi.
  7. Il gestore si impegna a far sì che la Carta della Qualità dei Servizi preveda la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti, che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta.
  8. Il Gestore si impegna a far sì che la Carta della Qualità dei Servizi, ai sensi dell'articolo 8 Decreto Legge 24/01/2012, n.1 e s.m.i., indichi in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio.
  9. I parametri relativi ai livelli di qualità di ogni servizio sono indicati nell'art.10 in relazione allo specifico servizio ivi disciplinato.

10. Nelle more della redazione della Carta della Qualità dei Servizi di cui al presente articolo il Gestore si obbliga a garantire quanto previsto nella Carta degli Utenti.

## **Parte VI - Modifiche, aggiornamenti, rinnovi, controversie, risoluzione**

### **Art. 19 - 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 contratto. In ogni caso, le parti si impegnano ad effettuare una verifica tecnico economica delle condizioni contrattuali alla scadenza di ogni anno contrattuale.
2. Entro i sei mesi precedenti alla data di scadenza le parti provvederanno a ridefinire consensualmente le condizioni contrattuali.
3. In caso di mancato rinnovo il Gestore si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni stabilite nel presente contratto, fino al subentro del nuovo esercente ovvero fino al rinnovo del contratto stesso.
4. 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 di Civitavecchia, dietro il pagamento del corrispettivo dovuto al Gestore, previamente concordato fra le parti.
5. Qualsiasi modifica, aggiornamento o rinnovo del presente contratto deve essere redatta in forma scritta a pena di nullità e approvata dai competenti Organi comunali.

### **Art. 20 - Controversie**

1. Per la risoluzione di eventuali controversie sorte tra le parti, non risolte amichevolmente, anche tramite la Commissione di cui all'art. 11 - si farà ricorso alla giustizia ordinaria.

Il Foro competente è quello del Tribunale di Civitavecchia

### **Art. 21 - Risoluzione del contratto**

1. L'Amministrazione Comunale potrà risolvere il contratto in caso di inadempienze di particolare gravità e nei casi sotto indicati:
  - a) in caso di fallimento della società;
  - b) in caso di ripetute, gravi mancanze o violazione di norme, nella gestione del servizio;
  - c) in caso di interruzione generale del servizio per una durata superiore a 3 giorni, imputabile a colpa grave o a dolo della società;
  - d) in caso di ripetute e gravi inadempienze alle disposizioni del presente contratto.
2. Il Comune di Civitavecchia, a mezzo di regolare diffida, è tenuto a contestare per iscritto ogni addebito e concedere alla società un congruo termine per rimuovere le irregolarità di cui ai punti b) e d).
3. Il Gestore può recedere dal contratto per motivate esigenze purché con preavviso di almeno 9 mesi. In tal caso è dovuto al Comune di Civitavecchia un indennizzo pari all'ammontare della fideiussione di cui all'art. 16.
4. In caso di risoluzione del contratto secondo quanto previsto dal presente articolo, il Gestore dovrà proseguire la gestione dei servizi regolati nel contratto, alle medesime condizioni, sino al subentro del nuovo gestore e comunque per un periodo non superiore a 12 mesi, fermo il diritto del Comune a introitare la fideiussione di cui al precedente articolo 16 e fatta salva ogni azione per il risarcimento degli ulteriori danni, oneri e spese derivanti dall'inadempimento.

### **Parte VII - Disposizioni finali e transitorie**

#### **Art. 22 - Regolazione dei rapporti fra Comune e gestore**

1. Alla scadenza del contratto, originaria o rinnovata, o in caso di risoluzione anticipata:
  - 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 all'Amministrazione Comunale 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 fomite dal Comune, ovvero con i proventi delle concessioni cimiteriali, saranno devoluti gratuitamente all'Amministrazione Comunale;

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, in analogia con quanto stabilito dal comma 9 dell'articolo 113 del decreto legislativo 18 agosto 2000 e successive modificazioni ed integrazioni.

#### **Art. 23 - Spese**

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

#### **Art. 24 - Elezione del domicilio**

1. Agli effetti delle comunicazioni e/o notificazioni previste dal presente contratto, le parti eleggono domicilio:

- per il Comune, Piazzale Guglielmotti n. 7 - Civitavecchia;

- per la società Lungo Porto Gramsci n129 ed in alternativa presso la sede legale in Piazzale Guglielmotti – Civitavecchia

2. In caso di variazione, il cambiamento del domicilio eletto dovrà essere comunicato entro dieci giorni, a mezzo di lettera raccomandata, con avviso di ricevimento. In caso di omissione, tutte le comunicazioni effettuate al domicilio come sopra eletto si intenderanno ad ogni effetto valide ed efficaci.

Letto, approvato e sottoscritto.

Civitavecchia li 11/10/2017...

PER LA SOCIETA'  
DOTT. FRANCESCO DE LEVA

PER IL COMUNE DI CIVITAVECCHIA  
ING. GIULIO IORIO

---

Allegati:

- 1) schede tecniche per servizi resi n. 14
- 2) Allegato Piano degli Investimenti



# Comune di Civitavecchia

## Provincia di Roma

Servizio Lavori Pubblici e Opere infrastrutturali

<b>SERVIZI CIMITERIALI</b> <b>SCHEDE TECNICHE DEI SERVIZI RESI</b>
---

GRUPPO A — Servizi istituzionali svolti in regime di privativa

1) Servizi e operazioni cimiteriali

- 1/A inumazione
- 1/B tumulazione
- 1/C esumazione ordinaria
- 1/D esumazione straordinaria
- 1/E estumulazione
- 1/F riduzione in resti mortali
- 1/G adeguamento tecnico-sanitario

2) Gestione e manutenzione ordinaria cimiteri

- 2/A servizio di sicurezza e custodia
- 2/B manutenzione ordinaria
- 2/C illuminazione votiva
- 2/D ufficio relazioni con il pubblico

3) Gestione concessioni

- 3/A concessioni loculi
- 3/B concessione aree per manufatti privati
- 3/C servizio di retrocessione e rimborsi

GRUPPO B — Servizi (a pagamento) non in regime di privativa e pertanto non regolati dal presente Contratto di Servizio come per esempio: Agenzia di Onoranze Funebri, Manutenzione del verde privato e delle tombe, ecc.

### **CONSISTENZA DEI CIMITERI**

Le aree cimiteriali all'interno delle quali l'Azienda dovrà svolgere i servizi oggetto del presente Contratto di Servizio sono individuate in tutti i cimiteri comunali come di seguito denominati:

<b><u>CIMITER O</u></b>	<b><u>SEPOLTURE TOTALI ANNUE</u></b>	<b><u>SUPERFICIE MQ.</u></b>
CIMITERO DI VIA AURELIA NORD	219	25.000,00
CIMITERO DI VIA B. CLAUDIA	363	100.000,00
<b>TOTALI</b>	<b>582</b>	<b>125.000,00</b>

La consistenza di ciascun cimitero è determinata sia dalla proprietà comunale che dalle aree e manufatti dati in concessione a privati e/o collettività, ecc..

Comune di Civitavecchia – Servizio Lavori Pubblici – Via Tarquinia, 30 – 00053 Civitavecchia – Tel +39

0766.590877 Fax +39 0766.590901

[www.comune.civitavecchia.rm.it](http://www.comune.civitavecchia.rm.it)

**Gruppo A / Scheda 1/A**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 1) Servizi e operazioni cimiteriali

**INUMAZIONE****Descrizione attività**

La sepoltura con il sistema di inumazione consiste nel seppellire la salma, racchiusa in un feretro di legno in una fossa di h. 2 mt.; larg. 0,80 mt; lung. 2,20 mt., realizzata in campi appositamente destinati all'interno del sedime cimiteriale.

**Modalità di svolgimento del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Agenzie di OO.FF. presentano la domanda corredata della documentazione necessaria per la inumazione all'ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali. L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di inumazione che deve essere presentato all'ispettorato cimiteriale competente. Gli addetti all'ispettorato, preso nota sui registri cimiteriali, incaricano una squadra operativa dell'esecuzione della sepoltura. Il servizio consiste nel prelievo del feretro dalla camera mortuaria, nel trasporto fino al campo di inumazione e nella sepoltura nella fossa, con uso di corde, e colmataura della stessa, dove viene apposta una croce con l'indicazione del nome, cognome e data di morte del defunto.

Completata l'operazione, l'ispettorato cimiteriale trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente. Qualora il cittadino voglia apporre sulla sepoltura un segno funerario diverso da quello previsto, dovrà corrispondere all'Azienda i costi per il rilascio del relativo permesso nonché dello smaltimento dei materiali di risulta.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali, ispettorati cimiteriali ed ufficio competente al protocollo ed all'archiviazione degli atti.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: escavatore meccanico, sbadacchiature, casseformi, calaferetri, pale, picconi, dispositivi di protezione individuale, etc.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

25 complessivi per entrambi i cimiteri.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

Emissione ordine di inumazione all'atto della presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione prevista.

Sepoltura all'arrivo della salma al cimitero, se pervenuta entro le ore 13,00, purché la documentazione sia completa.

Nel caso di arrivo della salma dopo gli orari indicati, la sepoltura viene effettuata entro il giorno successivo lavorativo, in orario concordato con i familiari, salvo diversa richiesta dei familiari stessi e comunque entro e non oltre i successivi cinque giorni lavorativi.

Non si effettuano inumazioni nel giorno di domenica e, per gli appartenenti alla religione ebraica ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato, anche il giorno di sabato.

**Indennizzo**

In caso di mancata sepoltura entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo pari a € 100 per ogni giorno di ritardo.

Per altre forme di disservizio si potranno prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

La percentuale di operazioni di inumazione che deve avvenire entro lo standard qualitativo specifico previsto è la seguente:

- Anno 2017: 90,0%
- Anno 2018: 95,0%
- Anno 2019: 97,5%.

**Sanzioni**

In caso di inosservanza dello standard qualitativo generale si applica una sanzione progressiva a favore dell'Amministrazione pari ad € 20.000,00 per ogni punto o frazione percentuale di valore inferiore allo standard qualitativo generale fissato per l'anno, secondo la seguente esemplificazione:

- Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=89,0% (scostamento -1,0%); Sanzione applicata: € 20.000,00.

- Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=88,9% (scostamento -1,1%); Sanzione applicata: € 40.000,00.

**Gruppo A / Scheda 1/B**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 1) Servizi e operazioni cimiteriali

**TUMULAZIONE****Descrizione attività**

La sepoltura con il sistema della tumulazione consiste nel seppellire la salma, racchiusa in doppia cassa (di legno e di metallo), in loculi realizzati in un manufatto cimiteriale costruito dall'amministrazione (edifici per loculi) o da privati (tombe, cappelle, sardofagi etc., su aree date in concessione). È inoltre possibile la tumulazione di cassette ossario contenenti i resti ossei provenienti da operazioni di estumulazione ed esumazioni ordinarie o di urne cinerarie contenenti le ceneri provenienti da operazioni di cremazione.

**Modalità di svolgimento del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Agenzie di OO.FF. presentano la domanda corredata della documentazione necessaria per l'acquisto di un loculo o per la tumulazione in un manufatto esistente, all'ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali.

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di tumulazione che deve essere presentato all'ispettorato cimiteriale competente, i cui addetti, preso nota sui registri cimiteriali, incaricano una squadra operativa per l'esecuzione della sepoltura.

Il servizio consiste nel prelievo del feretro, della cassetta ossario o dell'urna cineraria dalla camera mortuaria, nel trasporto fino al manufatto cimiteriale e nella sepoltura in un loculo o in una tomba, che viene successivamente sigillato con una lastra di cemento o con sistema equipollente.

Completata l'operazione cimiteriale, l'ispettorato cimiteriale trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente della citata Azienda.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali, ispettorati cimiteriali ed ufficio competente al protocollo ed all'archiviazione degli atti.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.  
 Attrezzature: montafretri, alzafretri, ponteggi fissi e mobili, martello, scalpello, rulli, dispositivi di protezione individuale.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

580 complessivi per entrambi i cimiteri.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

Emissione ordine di tumulazione all'atto della presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione prevista.

Sepoltura all'arrivo della salma al cimitero, se pervenuta entro le ore 13,00, purché la documentazione sia completa.

Nel caso di arrivo della salma dopo gli orari indicati, la sepoltura viene effettuata entro il giorno successivo lavorativo, in orario concordato con i familiari, salvo diversa richiesta dei familiari stessi e comunque entro e non oltre i successivi cinque giorni lavorativi.

Non si effettuano inumazioni nel giorno di domenica e, per gli appartenenti alla religione ebraica ai quali il credo di appartenenza prelude la giornata del sabato, anche il giorno di sabato.

**Indennizzo**

In caso di mancata sepoltura entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo pari a € 100 per ogni giorno di ritardo.

Per altre forme di disservizio si potranno prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

La percentuale di operazioni di inumazione che deve avvenire entro lo standard qualitativo specifico previsto è la seguente:

- Anno 2017: 90,0%
- Anno 2018: 95,0%
- Anno 2019: 97,5%.

**Sanzioni**

In caso di inosservanza dello standard qualitativo generale si applica una sanzione progressiva a favore dell'Amministrazione pari ad € 20.000,00 per ogni punto o frazione percentuale di valore inferiore allo standard qualitativo generale fissato per l'anno, secondo la seguente esemplificazione:

3. Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=89,0% (scostamento -1,0%); Sanzione applicata: € 20.000,00.

4. Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=88,9% (scostamento -1,1%); Sanzione applicata: € 40.000,00.

**Gruppo A / Scheda 1/C**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 1) Servizi e operazioni cimiteriali

**ESUMAZIONE ORDINARIA****Descrizione attività**

Le salme inumate in un campo comune debbono essere esumate allo scadere di dieci anni dalla sepoltura al fine di poter riutilizzare il campo stesso per nuove inumazioni. Le salme che al momento dell'esumazione non risultino mineralizzate permangono nella stessa fossa o sono traslate in un altro campo; in alternativa è possibile chiedere la cremazione. Al termine delle operazioni di esumazione "su richiesta" si provvede all'effettuazione delle esumazioni "d'ufficio", con traslazione dei resti mortali nell'ossario comune. L'attività di esumazione deve essere comunicata alla cittadinanza con pubbliche affissioni e avvisi specifici sui giornali.

**Modalità di svolgimento del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Agenzie di OO.FF. presentano la domanda corredata della documentazione necessaria per l'esumazione ordinaria direttamente all'ispettorato cimiteriale competente, che emette l'ordine di esumazione ed incarica una squadra operativa per l'esecuzione dell'operazione.

Il servizio consiste nello scavo, anche manuale della fossa, nella raccolta dei resti mortali delle salme per le quali risulti completato il processo di mineralizzazione in cassetta ossario e nel trasporto della stessa alla camera mortuaria per le successive operazioni cimiteriali.

Completata l'operazione cimiteriale di esumazione, l'ispettorato cimiteriale, prende nota sui registri cimiteriali e trasmette successivamente per l'archiviazione all'ufficio competente della citata Azienda.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali, ispettorati cimiteriali ed ufficio competente al protocollo ed all'archiviazione degli atti.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgone ad uso promiscuo.

Attrezzature: escavatore meccanico, sbadacchiere, casseformi, pale, picconi, Dispositivi di Protezione Individuali D.P.I., etc.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

25 complessivi per entrambi i cimiteri.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

2. Comunicazione alla cittadinanza dell'inizio delle operazioni mediante pubblici avvisi e mediante comunicazione diretta ai familiari qualora rintracciabili.
2. Espletamento del servizio su appuntamento secondo i programmi di esumazione, che prevedono l'effettuazione delle operazioni in maniera ordinata, con inizio dal capofila del riquadro. Appuntamento definito anche telefonicamente.
- b) Comunicazione dell'avvenuta esumazione del defunto e del deposito dei resti ossei presso la camera mortuaria, con lettera personalizzata ai familiari che non abbiano contattato l'ufficio a seguito dei pubblici avvisi prima della traslazione nell'ossario comune.
- c) Non si effettuano esumazioni nel giorno di domenica e, per gli appartenenti alla religione ebraica ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato, anche il giorno di sabato.

**Indennizzo**

- B In caso di annullamento dell'operazione senza una preventiva comunicazione all'interessato e senza giustificato motivo, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 100.
- C In caso di conferimento dei resti ossei nell'ossario comune senza comunicazione scritta individuale, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 1.000.
- D Per altre forme di disservizio, la Carta dei Servizi potrà prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

Non applicabile

**Sanzioni**

Non applicabile

**Gruppo A / Scheda 1/D**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 1) Servizi e operazioni cimiteriali

**ESUMAZIONE STRAORDINARIA****Descrizione attività**

L'operazione cimiteriale di esumazione straordinaria consiste nell'estrarre un feretro da una fossa di inumazione prima dello scadere dei dieci anni per essere trasferito in altra sepoltura o per essere cremato.

**Modalità di svolgimento del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Agenzie di OO.FF. presentano la domanda corredata della documentazione necessaria per l'esumazione straordinaria all'ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali.

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di esumazione e lo trasmette all'ispettorato cimiteriale competente che provvede a comunicare ai richiedenti la data dell'operazione affinché possano presenziare.

Gli addetti all'ispettorato cimiteriale incaricano una squadra operativa per l'esecuzione dell'operazione.

Il servizio consiste nello scavo, anche manuale, della fossa e nel prelievo del feretro che viene trasportato alla camera mortuaria per la successiva operazione di cremazione o di traslazione in altra sepoltura.

Completata l'operazione, l'ispettorato cimiteriale, preso nota sui registri cimiteriali, trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente della citata Azienda.

Le operazioni di esumazione straordinaria vengono effettuate esclusivamente nei mesi di ottobre/novembre/dicembre/gennaio/febbraio/marzo e aprile.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali, ispettorati cimiteriali ed ufficio competente al protocollo ed all'archiviazione degli atti / ASL competente.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: montafretri, alzafretri, ponteggi fissi e mobili, martello, scalpello, rulli, dispositivi di protezione individuale.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

Trattasi di un servizio straordinario.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

- F. Comunicazione dell'appuntamento entro 10 gg. lavorativi dalla presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione necessaria.
- G. Attività svolta previo appuntamento entro 12 mesi dalla presentazione della richiesta con preavviso di 20 gg. lavorativi.

**Indennizzo**

- A) In caso di mancata comunicazione dell'appuntamento entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo di € 100 per ogni giorno di ritardo.
- B) In caso di annullamento dell'operazione senza una preventiva comunicazione all'interessato e senza giustificato motivo, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 100.
- C) Per altre forme di disservizio, la Carta dei Servizi potrà prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

Non applicabile

**Sanzioni**

Non applicabile

**Gruppo A / Scheda 1/E**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 1) Servizi e operazioni cimiteriali

**ESTUMULAZIONE****Descrizione attività**

L'operazione cimiteriale di estumulazione consiste nell'estrarre un feretro, una cassetta ossario o un'urna cineraria da loculi realizzati in un manufatto cimiteriale, per essere trasferiti in altra sepoltura o per essere cremati.

**Modalità di svolgimento del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Agenzie di OO.FF. presentano la domanda corredata della documentazione necessaria per l'estumulazione straordinaria all'ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali.

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di estumulazione e lo trasmette all'ispettorato cimiteriale competente che provvede a comunicare ai richiedenti la data dell'operazione affinché possano presenziare.

Gli addetti all'ispettorato cimiteriale incaricano una squadra operativa per l'esecuzione dell'operazione.

Il servizio consiste nell'apertura del loculo e nel prelievo del feretro, della cassetta ossario o dell'urna cineraria che viene trasportato alla camera mortuaria per la successiva operazione di cremazione o di traslazione in altra sepoltura. Completata l'operazione, l'ispettorato cimiteriale, preso nota sui registri cimiteriali, trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente della citata Azienda.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali, ispettorati cimiteriali ed ufficio competente al protocollo ed all'archiviazione degli atti / ASL competente.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: montafretri, alzafretri, ponteggi fissi e mobili, martello, scalpello, rulli, dispositivi di protezione individuale.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

90 complessivi per entrambi i cimiteri.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

2. Comunicazione dell'appuntamento per l'anno 2017 entro 6 gg. lavorativi dalla presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione necessaria, per l'anno 2018 entro 5 gg. lavorativi, per l'anno 2019 entro 4 gg. lavorativi.
3. Attività svolta previo appuntamento per l'anno 2017 entro 20 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per i loculi ed entro 35 gg. lavorativi per le tombe, escluso i periodi di sospensione delle operazioni: di norma i mesi di luglio, agosto, le festività Natalizie ed il periodo della commemorazione dei defunti. Per l'anno 2018 entro 16 gg. lavorativi per i loculi e entro 30 gg. lavorativi per le tombe; per l'anno 2019 entro 14 gg. lavorativi per i loculi e 25 gg. lavorativi per le tombe.

**Indennizzo**

- d) In caso di mancata comunicazione dell'appuntamento entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo di € 100 per ogni giorno di ritardo.
- e) In caso di mancata effettuazione dell'operazione entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo di € 100 per ogni giorno di ritardo.
- f) In caso di annullamento dell'operazione senza una preventiva comunicazione all'interessato e senza giustificato motivo, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 200.
- g) Per altre forme di disservizio, la Carta dei Servizi potrà prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

La percentuale di operazioni di estumulazione straordinaria che deve avvenire entro lo standard qualitativo specifico di cui al punto B) è la seguente:

- g) Anno 2017: 90,0%
- h) Anno 2018: 95,0%
- i) Anno 2019: 97,5%.

**Sanzioni**

In caso di inosservanza dello standard qualitativo generale si applica una sanzione progressiva a favore dell'Amministrazione pari ad € 20.000,00 per ogni punto o frazione percentuale di valore inferiore allo standard qualitativo generale fissato per l'anno, secondo la seguente esemplificazione:

j) Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=89,0% (scostamento -1,0%); Sanzione applicata: € 20.000,00.

k) Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=88,9% (scostamento -1,1%); Sanzione applicata: € 40.000,00.

**Gruppo A / Scheda 1/F**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 1) Servizi e operazioni cimiteriali

**RIDUZIONE IN RESTI MORTALI****Descrizione attività**

Trascorsi trenta anni dalla sepoltura in un loculo sito in un manufatto cimiteriale con concessione perpetua, si può procedere alla verifica dell'integrità del feretro sotto controllo sanitario e, nell'eventualità che i resti mortali siano mineralizzati, gli stessi possono essere raccolti in cassette ossario, quindi tumulati nello stesso o in altro manufatto cimiteriale.

**Modalità di svolgimento del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Agenzie di OO.FF. presentano la domanda corredata della documentazione necessaria per la verifica del feretro per eventuale raccolta in cassetta ossario all'ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali.

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di verifica feretro e lo trasmette all'ispettorato cimiteriale competente che provvede a comunicare ai richiedenti la data dell'operazione affinché possano presenziare.

Gli addetti all'ispettorato cimiteriale incaricano una squadra operativa per l'esecuzione dell'operazione.

Il servizio consiste nell'apertura del loculo e nella verifica del feretro da parte dell'ufficiale sanitario, al fine di accertare l'avvenuta mineralizzazione del cadavere.

In caso positivo, si procede alla raccolta in cassetta ossario dei resti ossei.

In caso negativo, si procede al rivestimento del feretro in camera mortuaria a cura degli aventi diritto o, su richiesta di questi, si avvia la procedura per la cremazione.

Completata l'operazione, l'ispettorato cimiteriale, preso nota sui registri cimiteriali, trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente della citata Azienda.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali, ispettorati cimiteriali ed ufficio competente al protocollo ed all'archiviazione degli atti / ASL competente.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: montafetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, martello, scalpello, rulli, dispositivi di protezione individuale.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

50 complessivi per entrambi i cimiteri.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

- l) Comunicazione dell'appuntamento per l'anno 2017 entro 6 gg. lavorativi dalla presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione necessaria, per l'anno 2018 entro 5 gg. lavorativi, per l'anno 2019 entro 4 gg. lavorativi.
- m) Attività svolta previo appuntamento per l'anno 2017 entro 20 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per i loculi ed entro 35 gg. lavorativi per le tombe, escluso i periodi di sospensione delle operazioni: di norma i mesi di luglio, agosto, le festività Natalizie ed il periodo della commemorazione dei defunti. Per l'anno 2018 entro 16 gg. lavorativi per i loculi e entro 30 gg. lavorativi per le tombe; per l'anno 2019 entro 14 gg. lavorativi per i loculi e 25 gg. lavorativi per le tombe.

**Indennizzo**

- k) In caso di mancata comunicazione dell'appuntamento entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo di € 100 per ogni giorno di ritardo.
- l) In caso di mancata effettuazione dell'operazione entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo di € 100 per ogni giorno di ritardo.
- m) In caso di annullamento dell'operazione senza una preventiva comunicazione all'interessato e senza giustificato motivo, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 200.
- n) Per altre forme di disservizio, la Carta dei Servizi potrà prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

La percentuale di operazioni di verifica e riduzione in resti mortali che deve avvenire entro lo standard qualitativo specifico di cui al punto B) è la seguente:

- m) Anno 2017: 90,0%
- n) Anno 2018: 95,0%
- o) Anno 2019: 97,5%.

**Sanzioni**

In caso di inosservanza dello standard qualitativo generale si applica una sanzione progressiva a favore dell'Amministrazione pari ad € 20.000,00 per ogni punto o frazione percentuale di valore inferiore allo standard qualitativo generale fissato per l'anno, secondo la seguente esemplificazione:

c) Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=89,0% (scostamento -1,0%); Sanzione applicata: € 20.000,00.

d) Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=88,9% (scostamento -1,1%); Sanzione applicata: € 40.000,00.

**Gruppo A / Scheda 1/G**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 1) Servizi e operazioni cimiteriali

**ADEGUAMENTO TECNICO-SANITARIO****Descrizione attività**

L'adeguamento tecnico - sanitario consiste tramite un intervento di manutenzione ordinaria, di adeguare le tombe e i loculi presso il Cimitero Vecchio di Via Aurelia Nord, secondo quanto previsto dal D.P.R. 285/90, al fine di garantire l'impermeabilità ai liquidi ed ai gas e di evitare la percolazione di eventuale liquido cadaverico nelle falde acquifere. L'adeguamento tecnico-sanitario è obbligatorio al fine della tumulazione del feretro.

**Modalità di svolgimento del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Agenzie di OO.FF. presentano la domanda corredata della documentazione necessaria per l'adeguamento tecnico - sanitario, all'ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali.

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'autorizzazione ad eseguire i lavori di adeguamento tecnico-sanitario correlata di relativa relazione tecnica sullo svolgimento dei lavori, con successiva presa d'atto che i lavori sono stati conclusi secondo quanto previsto nella relazione.

Il servizio consiste nell'apertura della tomba o del loculo e se necessario effettuare dei lavori di adeguamento alle misure della bara (tomba), quali, intonacatura delle pareti perimetrali, massetto con la pendenza del 2% verso l'interno in modo da evitare l'eventuale fuoriuscita dei liquidi, al fine di poter impermeabilizzare il tumulo con una resina liquida per evitare la fuoriuscita del liquido cadaverico ( nel caso delle tombe, nelle falde acquifere).

Completata l'operazione cimiteriale, l'ispettorato cimiteriale trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente della citata Azienda.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali, ispettorati cimiteriali ed ufficio competente al protocollo ed all'archiviazione degli atti.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto materiali di risulta.  
 Attrezzature: martello pneumatico, attrezzatura da lavoro.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

125 complessivi per il solo cimitero vecchio di via Aurelia Nord.

**Ambito territoriale**

Cimitero vecchio di via Aurelia Nord.

**Standard qualitativi specifici**

Emissione ordine di adeguamento tecnico-sanitario all'atto della presentazione della relativa richiesta corredata dalla documentazione prevista.

Il servizio consiste nell'apertura della tomba o del loculo e se necessario effettuare dei lavori di adeguamento alle misure della bara (tomba), quali, intonacatura delle pareti perimetrali, massetto con la pendenza del 2% verso l'interno in modo da evitare l'eventuale fuoriuscita dei liquidi, al fine di poter impermeabilizzare il tumulo con una resina liquida per evitare la fuoriuscita del liquido cadaverico ( nel caso delle tombe, nelle falde acquifere).

Completata l'operazione cimiteriale, l'ispettorato cimiteriale trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente della citata Azienda.

**Indennizzo**

In caso di mancata sepoltura entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo pari a € 100 per ogni giorno di ritardo.

Per altre forme di disservizio si potranno prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

La percentuale di operazioni di inumazione che deve avvenire entro lo standard qualitativo specifico previsto è la seguente:

- f) Anno 2017: 90,0%
- g) Anno 2018: 95,0%
- h) Anno 2019: 97,5%.

**Sanzioni**

In caso di inosservanza dello standard qualitativo generale si applica una sanzione progressiva a favore dell'Amministrazione pari ad € 20.000,00 per ogni punto o frazione percentuale di valore inferiore allo standard qualitativo generale fissato per l'anno, secondo la seguente esemplificazione:

e) Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=89,0% (scostamento -1,0%); Sanzione applicata: € 20.000,00.

f) Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=88,9% (scostamento -1,1%); Sanzione applicata: € 40.000,00.

**Gruppo A / Scheda 2/A**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 2) Gestione e manutenzione ordinaria cimiteri

**SERVIZIO DI SICUREZZA E CUSTODIA****Descrizione attività**

L'attività consiste:

6. nell'accoglimento delle salme;
7. nell'apertura e chiusura dei cimiteri;
8. nel controllo e nella supervisione di tutte le attività che si svolgono all'interno dei cimiteri;
9. nella sorveglianza delle aree cimiteriale e nella gestione delle problematiche relative alla sicurezza delle stesse;
10. nel controllo sull'osservanza del Regolamento di Polizia Cimiteriale per quanto concerne le disposizioni relative al buon ordine ed al rispetto dovuto al luogo e nella gestione dei rapporti istituzionali con l'Autorità di polizia;
11. nella disciplina degli accessi ai cimiteri in ossequio alla normativa vigente e nell'attività amministrativa di controllo sulle licenze delle Agenzie di Onoranze Funebri, sulle Ditte autorizzate all'esecuzione dei lavori all'interno dello stesso cimitero.

**Modalità di svolgimento del servizio**

I cimiteri sono aperti al pubblico tutti i giorni dell'anno.

Durante l'orario di apertura al pubblico deve essere sempre presente personale dell'Ispettorato Cimiteriale nonché dell'Area Tecnico-Operativa della Azienda Servizi Cimiteriali, per la sorveglianza e sicurezza delle aree cimiteriali durante gli orari di apertura.

L'Azienda potrà variare tale orario, previo consenso scritto del Sindaco, a condizione che il monte ore giornaliero riferito al mese non venga diminuito.

Le operazioni di chiusura dei cimiteri dovranno essere precedute da idonea segnalazione acustica e da un sopralluogo tale da accertare la non presenza di persone all'interno del cimitero fino a trenta minuti dopo l'orario di chiusura previsto. Le salme vengono accolte in tutti i cimiteri per le successive operazioni cimiteriali anche fuori degli orari di apertura.

Le autorizzazioni all'accesso con automezzo nell'area del cimitero di via Braccianese Claudia vengono rilasciate su richiesta degli aventi diritto, se corredate dalla documentazione necessaria.

**Uffici interessati**

Ufficio Sicurezza / Ispettorati cimiteriali.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: autovetture di servizio

Attrezzature: colonnine di soccorso SOS, radio ricetrasmittenti, foto-video camere etc.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

- d) Apertura dei cimiteri:
  - dalle ore 8,00 alle ore 16,30 nei giorni feriali e prefestivi dei mesi di ottobre/novembre/dicembre/gennaio/febbraio/marzo
  - dalle ore 8,00 alle ore 18,00 nei giorni feriali e prefestivi dei mesi di aprile/maggio/giugno/luglio/agosto/settembre
  - dalle ore 8,00 alle ore 13,00 nei giorni festivi di tutto l'anno.
- e) Accoglimento delle salme durante l'orario di apertura del cimitero e, salvo giustificato motivo, anche fuori dall'orario di apertura.

2016: predisposizione appalto per un servizio di videosorveglianza nei cimiteri e attivazione di colonnine di soccorso SOS.

2017: entrata in funzione del sistema

**Indennizzo**

Si potrà prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

Non applicabile

**Sanzioni**

9. In caso di mancato rispetto dello standard qualitativo specifico (mancata apertura di un cimitero), si applica una sanzione a favore dell'Amministrazione di € 1.000 (mille).
10. In caso di mancato rispetto dello standard qualitativo specifico (mancato accoglimento di una salma durante l'orario di apertura del cimitero), si applica una sanzione a favore dell'Amministrazione di € 1.000 (mille).
11. In caso di mancato rispetto dello standard qualitativo specifico (mancato accoglimento di una salma fuori dell'orario di apertura del cimitero, senza giustificato motivo), si applica una sanzione a favore dell'Amministrazione di € 200 (duecento).

**Gruppo A / Scheda 2/B**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 2) Gestione e manutenzione ordinaria cimiteri

**MANUTENZIONE ORDINARIA****Descrizione attività**

Esecuzione dei lavori di manutenzione ordinaria, compresa la fornitura dei materiali, dei fabbricati e manufatti cimiteriali, delle strade, dei viali e degli impianti. Pulizia viali ed edifici cimiteriali; manutenzione aree verdi pubbliche; raccolta rifiuti floreali

**Modalità di svolgimento del servizio**

Il personale dell'Azienda dovrà provvedere ad effettuare sopralluoghi periodici presso i cimiteri tendenti a verificare lo stato di manutenzione e di decoro complessivo dei cimiteri, l'eventuale presenza di danni particolari (ad es.: distacco di intonaci, infiltrazioni di acqua, funzionamento dell'impianto elettrico, intasamento di scarichi, ecc.), eventuali altre necessità e segnalare tali rilevazioni all'Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali che organizzerà ed invierà squadre di manutentori.

Tali sopralluoghi dovranno riguardare anche il perimetro esterno dei cimiteri. Il sopralluogo tende ad evitare che situazioni di cattiva manutenzione provochino danni tali da richiedere interventi di straordinaria manutenzione o restauro.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali / Ispettorati cimiteriali.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgoni ad uso promiscuo e autovetture di servizio

Attrezzature: ponteggi fissi e mobili, martelli, scalpelli, radio ricetrasmittenti, dispositivi di protezione individuale, etc.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

Interventi di manutenzione ordinaria effettuati secondo piani di manutenzione da redigere preventivamente, impegnando annualmente almeno l'importo pari a € 55.000 (cinquantacinquemila).

**Indennizzo**

Non applicabile

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

Non applicabile

**Sanzioni**

- In caso di mancato rispetto anche parziale del piano di manutenzione, si applica una sanzione a favore dell'Amministrazione di € 200 (duecento).
- In caso di mancato rispetto dello standard qualitativo specifico (importo minimo dell'impegno annuale), si applica una sanzione a favore dell'Amministrazione di € 1.000 (mille).

**Gruppo A / Scheda 2/C**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 2) Gestione e manutenzione ordinaria cimiteri

**ILLUMINAZIONE VOTIVA****Descrizione attività**

L'attività consiste nella realizzazione degli impianti elettrici per l'illuminazione votiva dei loculi e delle tombe private e nella gestione degli stessi, effettuando gli interventi di manutenzione, compresa la fornitura dei materiali, la stipula dei contratti e

**Modalità di svolgimento del servizio**

L'Azienda dovrà individuare un Ufficio preposto, ubicato presso ogni Cimitero, aperto almeno i gg. feriali dalle 8.30 alle 13.30, nonché il giovedì dalle 15.00 alle 17.30, per ricevere il cittadino per la stipula del contratto, provvedere ad allacciare la singola utenza, registrare i pagamenti, le volture, gli interventi effettuati, controllare i versamenti con eventuale sollecito in caso di dimenticanza o morosità e ricevere le comunicazioni riguardanti guasti dei singoli impianti.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali / Ispettorati cimiteriali.

**Mezzi utilizzati**

Automezzi: Furgoni ad uso promiscuo e autovetture di servizio  
 Attrezzature: ponteggi fissi e mobili, dispositivi di protezione individuale, etc.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

50 complessivi per entrambi i cimiteri.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

Attivazione illuminazione presso il cimitero entro 5 gg. dalla richiesta.  
 Possibilità per l'utente di pagare l'importo per l'illuminazione tramite POS alla stipula del contratto.

**Indennizzo**

In caso di mancata attivazione entro lo standard qualitativo specifico, si applica a favore degli aventi diritto un indennizzo fisso di € 100.  
 Per altre forme di disservizio, la Carta dei Servizi potrà prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

La percentuale di operazioni di attivazione illuminazione che deve avvenire entro lo standard qualitativo specifico previsto è la seguente:

5. Anno 2017: 90,0%
6. Anno 2018: 95,0%
7. Anno 2019: 97,5%.

**Sanzioni**

In caso di inosservanza dello standard qualitativo generale si applica una sanzione progressiva a favore dell'Amministrazione pari ad € 20.000,00 per ogni punto o frazione percentuale di valore inferiore allo standard qualitativo generale fissato per l'anno, secondo la seguente esemplificazione:

4. Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=89,0% (scostamento -1,0%); Sanzione applicata: € 20.000,00.

5. Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=88,9% (scostamento -1,1%); Sanzione applicata: € 40.000,00.

**Gruppo A / Scheda 2/D**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 3) Gestione e manutenzione ordinaria cimiteri

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO****Descrizione attività**

L'attività consiste:

- b nella trattazione delle istanze dei cittadini ai sensi della normativa vigente sulla trasparenza dei provvedimenti amministrativi e l'accesso agli atti relativi;
- c nel soddisfare le richieste d'informazioni da parte dei cittadini sulle attività e le operazioni che riguardano i cimiteri e/o le onoranze funebri.

**Modalità di svolgimento del servizio**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico opererà mediante:

- uno sportello che riceve i cittadini dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30, il martedì e il giovedì anche il pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.00;
- un call-center segue lo stesso orario;
- una casella di posta elettronica;
- gli ispettorati cimiteriali che forniranno direttamente informazioni al pubblico circa l'ubicazione delle salme o delle tombe.

**Uffici interessati**

Ufficio Relazioni con il pubblico della Azienda Servizi Cimiteriali / Ispettorati cimiteriali.

**Mezzi utilizzati**

Attrezzature d'ufficio.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

20 contatti giornalieri per ogni cimitero o 420 complessivi per entrambi i cimiteri.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

- Evasione delle richieste ai sensi della L. 241/90 e ss.mm.ii., entro 10 gg. Lavorativi;
- Risposta alle chiamate al call-center entro 1 minuto di attesa per l'anno 2017 e 30 secondi per il 2018;
- Evasione delle richieste:
  - 2) allo sportello, entro 10 minuti per il 2017 e 5 minuti entro il 2018;
  - 3) via e-mail, entro 3 gg. lavorativi per il 2017 e 2 gg. lavorativi entro il 2018;
- Risposta ai reclami scritti dei cittadini, entro 30 gg. dalla presentazione, indipendentemente dal mezzo utilizzato.

**Indennizzo**

La Carta dei Servizi potrà prevedere ulteriori standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

2. B) C.1-2) D) La percentuale di operazioni che deve avvenire entro ciascun standard qualitativo specifico previsto è la seguente:

- Anno 2017: 90,0%
- Anno 2018: 95,0%
- Anno 2019: 97,5%.

**Sanzioni**

In caso di inosservanza dello standard qualitativo generale si applica una sanzione progressiva a favore dell'Amministrazione pari ad € 20.000,00 per ogni punto o frazione percentuale di valore inferiore allo standard qualitativo generale fissato per l'anno, secondo la seguente esemplificazione:

3. Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=89,0% (scostamento -1,0%); Sanzione applicata: € 2.000,00.

4. Standard 2017=90,0%;

Livello qualitativo generale misurato nell'anno 2017=88,9% (scostamento -1,1%); Sanzione applicata: € 4.000,00.

**Gruppo A / Scheda 3/A**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 3) Gestione concessioni

**CONCESSIONE LOCULI****Descrizione attività**

L'attività consiste nella concessione di loculi a qualsiasi cittadino, ovunque residente purché in presenza di: salma / resti mortali / ceneri / che abbia diritto, secondo la legislazione vigente ed il regolamento comunale, ad essere tumulata nel Comune di Civitavecchia, previa individuazione dei loculi sottoposti a Decadenza della Concessione ai sensi dell'art.97 del Regolamento di Polizia Mortuaria ss.mm.ii. e successiva redazione delle pratiche amministrative per il rimborso degli aventi diritto

**Modalità di svolgimento del servizio**

L'Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda, su richiesta del cittadino corredata dalla documentazione necessaria compresa la ricevuta di pagamento degli oneri di concessione, provvede all'assegnazione del loculo e trasmette la pratica per l'archiviazione all'Ufficio competente della citata Divisione.

Successivamente, l'ufficio competente della Area Tecnico-Operativa della Azienda provvede all'assegnazione delle aree stesse ai cittadini che ne abbiano fatto richiesta nel corso di appositi appuntamenti concordati ed alla redazione della Determinazione Dirigenziale a firma congiunta con il Dirigente del Comune di Civitavecchia La durata della concessione è fissata con delibera del Consiglio Comunale.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali ed all'archiviazione degli atti.

**Mezzi utilizzati**

Attrezzature d'ufficio.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

Ca. 230 concessioni.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

Definizione di tutti gli atti amministrativi relativi alla concessione contestualmente all'atto del pagamento da parte del cittadino.

**Indennizzo**

La Carta dei Servizi potrà prevedere standard qualitativi specifici ai quali associare eventuali forme di ristoro, anche non monetarie, nei confronti degli aventi diritto.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

Non applicabile

**Sanzioni**

Non applicabile

**Gruppo A / Scheda 3/B**

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 3) Gestione concessioni

**CONCESSIONE AREE-PER MANUFATTI PRIVATI****Descrizione attività**

L'attività consiste nella concessione di aree cimiteriali a privati cittadini che provvederanno alla costruzione di un manufatto sepolcrale incaricando un'impresa edile di fiducia iscritto nell'apposito elenco del Comune di Civitavecchia.

**Modalità di svolgimento del servizio**

L'ufficio competente della Area Tecnico-Operativa della Azienda provvede all'attività di progettazione che consiste nella redazione di piani di lottizzazione dei riquadri che, nell'ambito della programmazione cimiteriale, vengono destinati alla costruzione di manufatti privati, individuando le aree da destinare alla realizzazione di tombe a terra, sarcofagi, edicole e cappelle.

Successivamente, l'ufficio competente della Area Tecnico-Operativa della Azienda provvede all'assegnazione delle aree stesse ai cittadini che ne abbiano fatto richiesta nel corso di appositi appuntamenti concordati ed alla redazione della Determinazione Dirigenziale a firma congiunta con il Dirigente del Comune di Civitavecchia.

Infine, l'ufficio suddetto della Area Tecnico-Operativa provvede all'esame del progetto, ad inviarlo al Comune per l'approvazione da parte dello stesso Comune ed alla successiva consegna dell'area all'interessato.

**Uffici interessati**

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali ed all'archiviazione degli atti.

**Mezzi utilizzati**

Attrezzature d'ufficio.

**Quantità (media operazioni su base annua)**

10 aree concesse.

**Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

**Standard qualitativi specifici**

Concessione delle aree mediante convocazione scritta per la definizione dell'appuntamento.

Smaltimento della graduatoria, con abbreviazione di tempi di attesa, compatibilmente con le disponibilità di aree cimiteriali in relazione alle varie tipologie sepolcrali.

**Indennizzo**

Non applicabile.

**Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento**

Non applicabile

**Sanzioni**

In caso di effettuazione di un numero di chiamate inferiore a 10, si applica una sanzione a favore dell'Amministrazione pari a € 1.000

## Gruppo A / Scheda 3/C

GRUPPO A - SERVIZI ISTITUZIONALI: 3) Gestione concessioni

### SERVIZIO DI RETROCESSIONE E RIMBORSI

#### Descrizione attività

L'attività consiste nel predisporre i provvedimenti di retrocessione all'Amministrazione Comunale, di loculi, di aree o manufatti cimiteriali concessi a privati che non intendano più usufruirne, con la determinazione della somma da corrispondere per la mancata utilizzazione del bene.

Nel caso che venga retrocesso all'Amministrazione un manufatto cimiteriale privato (Tomba o cappella), l'assegnazione dello stesso verrà effettuata dalla Azienda attraverso lo strumento dell'asta ad evidenza pubblica previa predisposizione di tutti gli atti necessari.

#### Modalità di svolgimento del servizio

A seguito di istanza presentata dal cittadino viene istruita la pratica.

#### Uffici interessati

Ufficio competente dell'Area Tecnico-Autorizzativa della Azienda Servizi Cimiteriali ed all'archiviazione degli atti.

#### Mezzi utilizzati

Attrezzature d'ufficio.

#### Quantità (media operazioni su base annua)

Ca. 30 retrocessioni.

#### Ambito territoriale

Tutti i cimiteri.

#### Standard qualitativi specifici

Tempo necessario all'espletamento della pratica fino alla predisposizione della determinazione dirigenziale pari a 120 giorni.

#### Indennizzo

Non applicabile.

#### Standard qualitativi generali e obiettivi di miglioramento

Non applicabile

#### Sanzioni

In caso di mancato rispetto dello standard qualitativo specifico, si applica una sanzione a favore dell'Amministrazione pari a € 10 per ogni giorno di ritardo



## Comune di Civitavecchia Provincia di Roma

*Servizio Lavori Pubblici ed Opere infrastrutturali*

Prot. n. 43912 del 17 GIU. 2015

Al Dirigente Servizi Finanziari  
- sede -

**Oggetto:** Piano di investimenti per i servizi cimiteriali e l'illuminazione votiva dei cimiteri di Civitavecchia attualmente gestiti dalla società Ippocrate s.r.l. per H.C.S.

In riferimento all'oggetto ed alla vostra richiesta Prot. 41731 del 11 giugno u.s., si evidenzia che i servizi cimiteriali e l'illuminazione votiva dei cimiteri di Civitavecchia sono attualmente gestiti dalla società Ippocrate s.r.l.

La Ippocrate Srl, ora in liquidazione, è una S.O.T., acronimo che sta per Società Operativa Territoriale, interamente partecipata dalla Holding Civitavecchia Servizi (HCS), anch'essa in liquidazione, a sua volta interamente partecipata dal Comune di Civitavecchia.

La particolare situazione in cui versano le citate società impone la necessità di individuare in tempi brevi una nuova forma di gestione dei servizi cimiteriali che sia in grado di dare continuità alla stessa e che consenta di mantenere un unico interlocutore per la Pubblica Amministrazione.

La scelta di una forma di gestione dei servizi attraverso la formula della Newco rappresenta un efficace metodo per raggiungere gli obiettivi sopra accennati.

Alla mera gestione dei servizi nella proposta si aggiunge un ingente investimento di manutenzione straordinaria funzionale ad aumentare ulteriormente la qualità delle prestazioni e del servizio offerti all'utenza.

Risulta evidente che la presenza all'interno della proposta sia della gestione di servizi a rilevanza economica (illuminazione votiva) che di servizi privi di rilevanza economica (servizi cimiteriali, manutenzione ordinaria) unita all'importante investimento di manutenzioni straordinarie, comporta la necessità di giungere all'equilibrio ed alla sostenibilità del Piano Economico Finanziario attraverso la costruzione e concessione di loculari da parte del Comune di Civitavecchia. Una ipotesi di costi è la seguente:

- Importo annuo manutenzione ordinaria (indicizzato)
  - 10.000,00 Euro per Acquisti
  - 40.000,00 Euro per Lavori
- Importo annuo manutenzione straordinaria  
300.000,00 Euro

La gestione dei servizi cimiteriali diventa sempre più problematica per le Amministrazioni Comunali: i continui tagli alle amministrazioni locali ed i vincoli sulle assunzioni hanno gradualmente ridotto le unità lavorative utilizzabili per lo svolgimento di numerosi servizi pubblici.

Ne consegue una sempre maggior difficoltà operativa e l'impossibilità di rispondere in maniera efficace ed efficiente alle istanze della popolazione. Si tratta di servizi privi di rilevanza economica per i quali i costi di gestione superano ampiamente gli introiti derivanti dall'erogazione degli stessi. Nel caso specifico per il Comune di Civitavecchia i servizi interessati sono di natura mista: sia privi di rilevanza economica che con rilevanza economica.

## LA COSTRUZIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (P.E.F.)

La costruzione del Piano Economico Finanziario (P.E.F.) parte dall'individuazione di alcuni dati fondamentali:

1. IPOTESI DI RICAVO ANNUO
2. STIMA DEI COSTI DI GESTIONE
3. ENTITA' DELL'INVESTIMENTO
4. FINANZIAMENTO DELL'INVESTIMENTO

### 1. IPOTESI DI RICAVO ANNUO

Nel caso specifico i ricavi sono stati definiti in seguito ad un approfondito studio del potenziale bacino d'utenza del territorio utile ad individuare il potenziale numero di cremazioni annue (cremazioni di salme e di resti mortali e ossei provenienti da esumazione/estumulazione).

▪ Per i servizi cimiteriali	€	170.000
▪ Per illuminazione votiva	€	120.000
▪ Concessioni cimiteriali	€	320.000

### 2. STIMA DEI COSTI DI GESTIONE

Le principali voci di spesa sono rappresentate dal personale, dal consumo di energia dalle manutenzioni e dal costo dell'investimento per la costruzione di nuovi loculi (che sarà finanziato in parte con risorse proprie derivanti dalle prevendite, in parte con mutuo).

▪ Costi per il personale	€	430.000
▪ Costi per Acquisti	€	10.000
▪ Costi per Lavori di manutenzione ordinaria	€	40.000
▪ Costi generali (assicurazioni, amministrazione, contabilità, ecc.)	€	70.000
▪ Costo Oneri finanziari	€	25.000

### 3. ENTITA' DELL'INVESTIMENTO

Il quadro economico dell'investimento consente di delineare l'ammontare complessivo delle opere realizzate allo scopo di migliorare gli standards qualitativi dell'erogazione dei servizi cimiteriali (opere, impianti, arredi, spese tecniche, ecc.)

▪ Piano manutenzioni straordinarie	€	300.000
▪ Piano Costruzione loculi	€	300.000

### 4. FINANZIAMENTO DELL'INVESTIMENTO

Delineato il quadro economico vengono individuate le fonti di finanziamento: risorse derivanti da prevendite dei loculi e mutuo (per le opere).

Mutuo	€	600.000
-------	---	---------

**Tutti gli importi si intendono senza IVA**

**Gli investimenti avranno una durata minima di dieci anni**

Si resta a Vs. disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento, precisando che non è necessario un investimento della sede e che lo schema di contratto di servizio sarà possibile redigerlo dopo aver acquisito uno schema tipo relativo a tutti i servizi da affidare alla Newco.

Cordiali saluti.

