

CARTA DEI SERVIZI

1 - PREMESSA

L'Amministrazione comunale di Gemona del Friuli ha provveduto a realizzare, nel rispetto dell'art. 46 della L.R. 12/2011, un impianto di cremazione attraverso l'istituto della concessione.

Con contratto rep. n. 5694 del 31.01.2014 la costruzione di progettazione, costruzione e gestione dell'impianto di cremazione è stata affidata alla Società Ash Fly s.r.l. con sede a Gemona del Friuli (UD) in via Sacra n. 30.

Il forno crematorio di Gemona del Friuli (UD) è sito nei pressi del Cimitero comunale ed è ubicato in via Sacra n° 30.

La cremazione è la pratica funeraria che trasforma il cadavere e i resti mortali, tramite un procedimento termico, in ceneri. Le ceneri sono raccolte in apposite urne e vengono consegnate alla persona affidataria, come definita dalla L.R. 12/2011¹, che può provvedere alla presa in affidamento o alla dispersione.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Ash Fly s.r.l., sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa;
- facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

¹Art. 42

(Affidamento e dispersione delle ceneri)

1. L'affidamento delle ceneri è autorizzato dal Comune. L'autorizzazione alla dispersione delle ceneri è rilasciata dal soggetto competente individuato dalla normativa statale vigente.

2. L'autorizzazione all'affidamento o alla dispersione è comunicata, a cura del soggetto competente al rilascio, al Comune ove avviene la custodia o la dispersione delle ceneri e, se diverso, al Comune di ultima residenza del defunto.

3. La volontà del defunto per l'affidamento delle proprie ceneri e l'indicazione della persona affidataria, anche diversa dal familiare, sono manifestate mediante disposizione testamentaria o dichiarazione al Comune di residenza o decesso resa dal defunto o dal coniuge o, in difetto di questi, dal parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, dalla maggioranza assoluta di essi.

4. La volontà del defunto per la dispersione delle proprie ceneri, nonché il luogo di dispersione e il soggetto incaricato della dispersione medesima sono manifestate mediante disposizione testamentaria o dichiarazione resa dallo stesso al Comune di residenza.

Commi 5-6 omissis

7. Ai fini dell'affidamento e della dispersione, l'urna contenente le ceneri del defunto è consegnata all'avente diritto previa sottoscrizione di un documento o delega all'impresa funebre, in cui lo stesso dichiara la destinazione dell'urna o delle ceneri. Il documento è conservato in copia presso l'impianto di cremazione e presso il Comune in cui è avvenuto il decesso e costituisce documento di accompagnamento per il trasporto delle ceneri.

8. La dispersione delle ceneri è eseguita dal soggetto individuato dal defunto. In assenza di sue disposizioni, provvede:

- a) il coniuge o, in mancanza di questi, il parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile; in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, provvede il parente individuato dalla maggioranza assoluta di essi;
- b) l'esecutore testamentario;
- c) il rappresentante legale di associazione riconosciuta, cui il defunto risultava iscritto, che abbia tra i fini statuari la cremazione dei cadaveri dei propri associati.

9. In mancanza dei soggetti di cui al comma 8, provvede alla dispersione il personale individuato dal Comune.

2 – L’IMPIANTO DI CREMAZIONE

La costruzione è ubicata sul lato Sud del cimitero di Gemona del Friuli.

Il fabbricato è costituito, oltre che dalla parte impiantistica, da uffici amministrativi, locali di ricevimento e di attesa per i familiari, con un ampio spazio per la celebrazione del rituale di commiato.

Il forno è stato realizzato per contenere il dispendio energetico; è garantita la massima silenziosità grazie all’impiego di tecnologie all’avanguardia per la ventilazione e l’estrazione dei fumi.

Il processo di cremazione ha una durata di circa 2 ore; per i familiari è possibile effettuare il riconoscimento ed assistere alle fasi che precedono la cremazione da una saletta debitamente attrezzata tanto per la visione diretta quanto per la trasmissione delle immagini attraverso un video.

L’impianto è studiato nei minimi particolari sull’organizzazione funzionale degli spazi e dei percorsi tale da garantire sempre, a familiari e dolenti, riservatezza, cortesia ed assistenza adeguate.

E’ previsto, altresì, un locale per la custodia delle salme in attesa di cremazione, all’interno di celle frigorifere idonee ad ospitare i cofani.

3 – UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO – RISERVA DI PRECEDENZA PER LE CREMAZIONI DI RESIDENTI NEL COMUNE DI GEMONA DEL FRIULI

Il ricevimento del feretro, o del contenitore di resti mortali, ossa e parti anatomiche riconoscibili, è subordinato all’avvenuto ottenimento dell’autorizzazione alla cremazione.

Cremazioni di feretri o contenitori sono accolti con tempi di esecuzione commisurati alle potenzialità dell’impianto.

Nella considerazione che l’impianto è gestito su concessione del Comune di Gemona del Friuli viene garantita ai residenti nel Comune una precedenza nelle operazioni di cremazione allorquando vi siano più salme in attesa.

4 – ZONE RISERVATE E ACCESSO DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI

Il Comune di Gemona del Friuli assicura la disponibilità di un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati e l’assenza di barriere architettoniche presso i locali accessibili al pubblico. In caso di soggetti svantaggiati che ne facciano richiesta, Ash Fly s.r.l. consente l’accesso con l’auto direttamente in prossimità dell’ingresso della sala del commiato.

5 – L'ACCESSIBILITÀ, LA CONTINUITÀ, LA SICUREZZA E L'EFFICACIA DEL SERVIZIO

5.1 - Orari

L'orario di apertura al pubblico per il disbrigo delle pratiche amministrative è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,30.

L'orario di ricevimento dei feretri, destinati alla cremazione, è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,00

Sabato e prefestivi dalle ore 08,00 alle ore 12,00

Non viene effettuata l'accoglienza la domenica e nei giorni festivi.

5.2 - Prenotazione del servizio

In presenza della documentazione obbligatoria che la autorizza, l'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando anche l'orario di arrivo del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa.

La prenotazione deve essere effettuata recandosi direttamente agli uffici della Ash Fly s.r.l. presso l'impianto in Via Sacra, 30 - Gemona del Friuli, nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,30

La prenotazione può essere effettuata anche tramite posta elettronica all'indirizzo ashfly.gemona@gmail.com, ovvero tramite posta elettronica certificata all'indirizzo ashfly@legalmail.it.

Ogni giorno, presso gli uffici del forno crematorio, è disponibile il calendario delle cremazioni programmate.

5.3 - Ricevimento

Prima di procedere al ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale incaricato dalla Ash Fly s.r.l., tutta la documentazione necessaria elencata di seguito (parte della quale è rilasciata dagli uffici comunali territorialmente competenti secondo la vigente normativa):

- permesso di trasporto ed autorizzazione alla cremazione;
- dichiarazione di uso di cofano idoneo alla cremazione esente da cofano in zinco interno.
- dichiarazione non presenza/asportazione pace-maker;
- dichiarazione attestante che i feretri da riesumazione e estumulazione sono stati appositamente predisposti per la cremazione;
- dichiarazione della persona affidataria per il ritiro dell'urna.

Il ricevimento avviene esclusivamente nella zona riservata agli automezzi funebri sull'apposito ingresso, ove è vietato l'accesso dei dolenti.

Se viene richiesto il servizio di “Sala del Commiato”, una volta sistemato il feretro, vengono fatti accomodare familiari e dolenti al commiato all’interno della sala.

Si precisa, in virtù del parere rilasciato dall’Azienda per i Servizi Sanitari per il funzionamento dell’impianto, che è preferibile che vengano conferiti all’impianto stesso solo cofani funebri in legno non verniciato o trattati con vernici definibili “ad acqua” o cofani in altro materiale ecologico che possa limitare le emissioni inquinanti e ridurre i tempi di combustione.

5.4 – Sala del Commiato

E’ possibile, al momento dell’arrivo all’impianto di cremazione, utilizzare la Sala del Commiato per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto.

La Sala è dotata di impianto video e fonico per un eventuale accompagnamento della commemorazione.

L’utilizzo della Sala del Commiato e l’organizzazione di una particolare cerimonia sono da richiedere al momento della prenotazione della cremazione.

5.5 – Assistere alla cremazione

Al momento della prenotazione del servizio è possibile chiedere di assistere alla cremazione, da un’apposita saletta all’interno dell’edificio o tramite un apparato di video collegamento con la sala del forno crematorio.

5.6 – Preparazione del feretro

Eventuali accessori metallici presenti nel cofano andranno rimossi prima della sua introduzione nel forno crematorio e consegnati all’Impresa di Onoranze Funebri incaricata per la consegna. Le parti metalliche che si rinvenivano all’interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane e avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

5.7 – Preparazione della salma

Dovranno essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara, stimolatori cardiaci o impianti radioattivi, questi ultimi quando determinino livelli di radioattività oltre i limiti di pericolosità per la persona umana. Dell’assenza di tali apparecchiature, che possono causare danni all’impianto e all’ambiente, sarà data attestazione da parte del personale medico che rilascerà la relativa documentazione, oppure di un familiare o dell’impresa funebre incaricata del servizio, tramite dichiarazione scritta, che ne risponderà, anche civilmente, nei confronti di Ash Fly s.r.l.

6 – PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITÀ

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l’impianto muniti di targhetta identificativa della salma. Prima della cremazione, la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta per essere riconsegnata assieme all’urna delle ceneri e viene collocato a lato del portellone d’inserimento.

6.1 - Interventi di manutenzione

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, Ash Fly s.r.l. provvede a darne comunicazione agli uffici comunali del Comune di Gemona del Friuli, almeno 5 giorni lavorativi in anticipo.

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

6.2 - Il personale

Ash Fly s.r.l. assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste.

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo degli impianti:

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

Ash Fly s.r.l., inoltre, assicura un piano periodico di formazione per il personale.

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

Nella considerazione che il servizio che viene erogato è pubblico, il personale di Ash Fly s.r.l. è tenuto a mantenere all'interno della struttura ordine e decoro e comportamento adeguato.

A norma dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n° 62/2013 ("Codice di comportamento dei dipendenti pubblici") i dipendenti della Società Ash Fly s.r.l. sono tenuti al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Comune di Gemona del Friuli.

6.3 - Tempi

Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine è stabilito secondo la disponibilità e nei termini concordati al momento della prenotazione.

6.4 - Consegna dell'urna

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

L'incaricato al ritiro si deve presentare presso la Sala del Commiato il giorno/ora concordato e sottoscrivere il verbale di consegna ceneri. In caso di impossibilità, l'incaricato può delegare un'altra persona al ritiro nei modi previsti per Legge. In ogni caso la documentazione, unitamente ad un documento di identità, devono essere esibiti agli addetti Ash Fly s.r.l. per poter ritirare l'urna.

7 – CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

7.1 - Tariffe

La tariffa per la cremazione è fissata annualmente dal Comune di Gemona del Friuli e comprende le seguenti prestazioni:

- ricevimento del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio/sala del commiato ed il trasporto fino al forno crematorio;
- processo di combustione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- polverizzazione delle ceneri;
- collocamento delle ceneri in un'urna "standard" di materiale idoneo, adeguatamente sigillata, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- adempimenti amministrativi necessari;
- consegna delle ceneri presso gli uffici della sala del commiato.

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

7.2 - Garanzia di informazione

Le informazioni sui servizi svolti saranno affisse nei locali aperti al pubblico dell'impianto di cremazione. Nell'ottica della massima conoscibilità, la società Ash Fly s.r.l. fornirà documentazione illustrativa all'Amministrazione comunale che provvederà a pubblicarla sul proprio sito internet all'indirizzo www.comune.gemona-del-friuli.ud.it

Ash Fly s.r.l. veicolerà le informazioni, se disponibile, sul proprio sito internet non appena disponibile.

7.3 - Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

Ash Fly s.r.l. istituirà, entro un anno dall'attivazione dell'impianto, una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario che verrà allegato alla presente "Carta dei Servizi".

Il questionario verrà consegnato alle Imprese di Onoranze Funebri e sarà disponibile presso la sala del commiato per il pubblico. La compilazione dei questionari sarà libera e sarà effettuata in modo anonimo. I questionari compilati potranno essere imbucati nell'apposita cassetta installata nella sala del commiato e saranno comunque trasmessi all'Amministrazione comunale concedente il servizio.

7.4 - Reclami e segnalazioni

I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell'impianto avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta del Servizio", reperibile anche presso l'impianto di cremazione. I reclami, per conoscenza, saranno inviati anche all'Amministrazione comunale.

Agli eventuali reclami verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

Copia del reclamo e del relativo riscontro saranno trasmessi all'Amministrazione comunale senza indugio.

Ash Fly s.r.l. in quanto concessionario e gestore dell'impianto di cremazione presenta al Comune di Gemona del Friuli:

- la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla "Carta dei Servizi" che possano avere riflessi sulla pubblica opinione o arrecare un significativo danno d'immagine al servizio;
- il quadro riepilogativo annuale di cui al punto precedente e una relazione contenente le proposte di miglioramento del servizio per l'anno successivo.

8 – VALIDITÀ

La presente "Carta dei Servizi" ha validità dal momento di pubblicazione.

Eventuali revisioni della "Carta dei Servizi" sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.