



**CARTA DEI SERVIZI
DI
PESCARAMULTISERVICE SRL
SERVIZI CIMITERIALI**

1. PREMESSA	3
1.1. A cosa serve la Carta dei Servizi.....	3
1.2. Validità della Carta:	3
1.3. Riferimenti normativi	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE	5
3.1. Chi può essere sepolto nei cimiteri del Comune di Pescara?	5
3.2. Orari	5
3.3. A chi rivolgersi	6
3.4. Il servizio cimiteriale: descrizione delle attività	6
3.5. Pulizia e ritiro rifiuti.....	6
3.6. Tariffe e pagamenti.....	7
4. TIPOLOGIE DI SEPOLTURA	7
4.1. Inumazione	7
4.2. Tumulazione.....	8
4.3. Cremazione	10
5. PROCEDURE	10
5.1. Cosa fare in caso di decesso di un familiare	11
5.2. Procedura per richiesta di inumazione e tumulazione di salma con nuova concessione.....	11
5.3. Procedura per richiesta di cremazione	12
5.4. Procedura per richiesta di esumazione/estumulazione	13
5.5. Recupero di posto salma – movimentazioni	17
5.6. Procedura per trasferimento di salme in altri Comuni	17
5.7. Procedura per subentro in concessione cimiteriale	17
5.8. Procedura per rinuncia di concessione cimiteriale	18
5.9. Procedura per rinnovo concessioni	20
5.10. Procedura per la concessione di sepolture private (inserimento in graduatoria).....	20
5.11. Procedura per l’esecuzione di lavori su sepolture private	21
5.12. Procedura per l’accesso dei disabili con autovetture all’interno dell’area cimiteriale	23
5.13. Procedure per richieste/segnalazioni illuminazione votiva	24
6. RECLAMI	26
ALLEGATO: QUESTIONARIO SULLA QUALITA’ DEI SERVIZI CIMITERIALI.....	27

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Pescara Multiservice Srl si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

Uguaglianza e imparzialità di trattamento

L'erogazione dei servizi cimiteriali viene garantita a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, cultura opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Allo stesso modo vengono adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Il servizio viene prestato con obiettività, equità e cortesia nei confronti di tutti i soggetti fruitori, assicurando la costante e completa osservanza delle leggi e regolamenti che normano i servizi cimiteriali.

Continuità

L'erogazione dei servizi cimiteriali viene garantita in maniera continuativa e regolare, senza interruzioni. Nel caso in cui dovessero verificarsi interruzioni, Pescara Multiservice Srl, di concerto con il Comune di Pescara, si impegna ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

Partecipazione e trasparenza

L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano, a presentare osservazioni e a fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio. Pescara Multiservice Srl si impegna a fornire risposte chiare e tempestive e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini/ utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi. Le valutazioni fornite dai cittadini /utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità del servizio fornito.

Cortesia

I dipendenti che svolgono attività di front office adottano un linguaggio semplice e manifestano la disponibilità a risolvere qualsiasi problematica sollevata dall'utente ed attinente al servizio. L'adeguamento e il miglioramento della professionalità dei dipendenti sono assicurati attraverso opportune e specifiche azioni, con particolare attenzione alle attività formative.

Efficienza ed Efficacia

La Società' persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi cimiteriali sviluppando e adottando soluzioni organizzative, metodologiche e tecnologiche più' funzionali allo scopo.

Gli standard di qualità'

La Società definisce gli standard qualitativi dei servizi erogati ai cittadini attraverso l'individuazione di indicatori qualitativi e quantitativi. In particolare, gli indicatori sono relativi alle attività amministrative relative alle concessioni, alle modalità di gestione e di accessibilità dei cimiteri comunali ed alla sicurezza degli stessi.

Si definiscono standard "generali" gli indicatori riferiti al complesso delle prestazioni rese e "specifici" quelli relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti. La qualità del servizio si misura sulla capacità di assolvere ai bisogni degli utenti e sul grado di soddisfazione degli stessi.

3. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Pescara Multiservice Srl è una società in house providing a totale partecipazione pubblica. Sin dalla sua costituzione ha svolto servizi a carattere pubblico sul territorio del Comune di Pescara e da luglio del 2023 è affidataria del servizio di gestione dei Cimiteri del Comune di Pescara.

Ad oggi Pescara Multiservice Srl gestisce, per il Comune di Pescara, entrambi i cimiteri comunali:

- **Cimitero di Colle Madonna**, sito in Strada Colle di Mezzo 50-52, Pescara
- **Cimitero di San Silvestro**, sito in Strada Prov. per Pescara – San Silvestro

3.1. Chi può essere sepolto nei cimiteri del Comune di Pescara?

Secondo quanto disposto dal Regolamento Cimiteriale Comunale, nei Cimiteri comunali sono accolti:

- a) i cadaveri, i resti mortali, le ossa e le ceneri delle persone decedute nel territorio del Comune di Pescara, qualunque ne fosse in vita la residenza;
- b) i cadaveri, i resti mortali, le ossa e le ceneri delle persone che, ovunque decedute, avevano - al momento della morte - la propria residenza nel Comune di Pescara;
- c) i cadaveri, i resti mortali, le ossa e le ceneri delle persone già residenti nel Comune di Pescara, che hanno stabilito la propria residenza presso strutture socio assistenziali situate fuori Comune;
- d) i cadaveri, i resti mortali, le ossa e le ceneri delle persone non residenti in vita nel Comune di Pescara e morte fuori di esso, ma aventi diritto a sepoltura privata esistente in uno dei due cimiteri comunali;
- e) i cadaveri, i resti mortali, le ossa e le ceneri delle persone che, pur non rientrando nei casi suindicati, hanno tumulate nel cimitero le salme di parenti entro il secondo grado o che debbano essere ricongiunte con il coniuge defunto;

f) i prodotti del concepimento e i prodotti abortivi, provenienti dalla Asl di Pescara e previa richiesta della stessa.

In deroga a quanto sin qui descritto, l'Ente può autorizzare la sepoltura nei cimiteri comunali delle salme di figli giovani (fino al compimento del 30° anno di età) - deceduti per malattie o incidenti – di cittadini residenti nel Comune.

3.2. Orari

Orario apertura uffici:

Gli uffici dei servizi cimiteriali di Pescara Multiservice Srl sono ubicati in Piazza dei Grue 1, al piano terra della palazzina della ex-circoscrizione Porta Nuova e sono aperti:

- tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.30;
- martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.30; ad eccezione dei giorni festivi.

Orario apertura Cimiteri:

Entrambi i cimiteri sono aperti:

- *durante l'orario estivo:* tutti i giorni dalle 08.00 alle 19.00
- *durante l'orario invernale:* tutti i giorni dalle 08.00 alle 17.00

3.3.A chi rivolgersi

Per ogni informazione o segnalazione è possibile:

- contattare gli uffici cimiteriali al numero 085/691920;
- inviare una email all'indirizzo di posta elettronica: servizicimiteriali@pescaramultiservice.it;
- inviare una pec all'indirizzo di posta elettronica: pec@pec.pescaramultiservice.it;
- inviare una comunicazione scritta o agli Uffici cimiteriali di Pescara Multiservice Srl siti in Piazza dei Grue, 1 – 65126 Pescara oppure all'Ufficio Protocollo di Pescara Multiservice Srl sito in P.zza F.P. D'Angelosante, 5 - 65127 Pescara
- recarsi personalmente presso gli uffici cimiteriali di Piazza Grue, 1.

3.4. Il servizio cimiteriale: descrizione delle attività

I servizi cimiteriali constano delle seguenti attività ed operazioni:

- **Operazioni di sepoltura:** garantiscono la sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri;

- **Operazioni di esumazione e estumulazione:** prevedono il disseppellimento dei defunti e la sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura (esumazione/estumulazione ordinaria) oppure prima della scadenza (esumazione/estumulazione straordinaria);
- **Attività di custodia e manutenzione del cimitero:** garantisce la corretta fruibilità dei cimiteri del Comune di Pescara, anche nel rispetto delle norme sulla sicurezza;
- **Attività amministrative (front office e back office):** oltre al rilascio di informazioni agli utenti, le attività amministrative prevedono la predisposizione delle autorizzazioni amministrative necessarie ad effettuare tutte le operazioni cimiteriali, la redazione degli atti relativi alle concessioni cimiteriali e tutti gli adempimenti relativi al servizio di illuminazione votiva. Fra le attività amministrative è previsto, inoltre, il rilascio delle autorizzazioni per l'accesso alle autovetture e del nulla osta per l'esecuzione dei lavori sulle sepolture private. Tutte le attività vengono svolte in collaborazione con gli uffici comunali preposti.

3.5. Pulizia e ritiro rifiuti

Il servizio di pulizia e ritiro dei rifiuti all'interno delle aree cimiteriali è svolto direttamente da Pescara Multiservice Srl. In particolare, la Società garantisce il mantenimento della pulizia e del decoro dei campi di inumazione ed in tutta l'area cimiteriale attraverso il diserbo ed il taglio dell'erba e la regolare raccolta dei rifiuti.

❖ *Verde e giardinaggio*

- il taglio dell'erba e il giardinaggio sono eseguiti con cura e regolarità tenendo conto delle stagioni e con l'obiettivo di mantenere un diffuso decoro delle aree cimiteriali;
- la potatura degli alberi è eseguita a seconda delle necessità;
- gli interventi di diserbo, ove necessario, sono eseguiti con prodotti non dannosi per la salute e l'azienda Pescara Multiservice Srl e almeno 2 – 3 volte l'anno, al fine di ridurre la crescita di erbe infestanti che minano il decoro delle strutture cimiteriali.

3.6. Tariffe e modalità di pagamento

Per conoscere le tariffe aggiornate di tutti i servizi (tariffe stabilite dal Comune di Pescara con apposito atto), è possibile rivolgersi agli uffici dell'azienda Pescara Multiservice Srl o consultare il sito www.Pescara Parcheggi.it.

Tutti i pagamenti sono anticipati e devono essere effettuati solo tramite bonifico bancario.

Per le concessioni:

È facoltà del Comune, in caso di gestione diretta dei servizi cimiteriali, consentire ai soli propri dipendenti il pagamento rateale (da detrarsi sulle competenze mensili per 6 o 12 mensilità, applicando gli interessi vigenti al momento) delle tariffe di concessione di aree per sepolture private, biloculi, loculi e colombari. Tale facoltà potrà essere esercitata anche dal Gestore, in favore dei propri dipendenti.

Per tutti gli altri utenti è consentito il pagamento rateale per un numero pari a 6 o 12 mensilità, con applicazione degli interessi correnti, delle tariffe di concessione dei soli loculi, previo pagamento di una quota pari ad almeno

il 25% del costo all'atto della stipula del contratto. Per tutte le altre concessioni sarà necessario stipulare adeguata garanzia fideiussoria.

4. TIPOLOGIE DI SEPOLTURA

4.1 Inumazione

Si intende la sepoltura nella nuda terra e sono presenti diverse tipologie:

- I. **Inumazione in campo comune per defunti di età superiore** (al momento del decesso) **a dieci anni** per un periodo non inferiore a dieci anni non rinnovabili. Il servizio è a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza, opportunamente certificati dai competenti uffici del Comune di Pescara;
- II. **Inumazione in campo comune per defunti di età inferiore** (al momento del decesso) **a dieci anni** (campo bambini) per un periodo non inferiore a dieci anni non rinnovabili. Il servizio è a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza opportunamente certificati, dai competenti uffici del Comune di Pescara;
- III. **Inumazione in campo indecomposti** (al momento della esumazione/estumulazione) per un periodo non inferiore a due anni – se trattati con sostanze biodegradanti - ovvero per un periodo non inferiore ai cinque anni;
- IV. **Inumazione in campo feti e in campo di parti anatomiche riconoscibili**, per un periodo non inferiore ai cinque anni;
- V. **Inumazione di defunti appartenenti a comunità etniche e religiose diverse** attualmente presso il Cimitero di Colle Madonna è presente un campo di inumazione per accogliere le sepolture di defunti di fede islamica;
- VI. **Inumazione di urne cinerarie in campo comune**, per un periodo di dieci anni;
- VII. **Inumazione di urne cinerarie in aree di concessione**, fino a scadenza della concessione stessa.

Il servizio di inumazione è soggetto al pagamento delle tariffe approvate dalla Giunta Comunale del Comune di Pescara e inserite nel tariffario consultabile presso gli uffici cimiteriali e nel sito interne di Pescara Multiservice Srl.

La concessione avente ad oggetto l'area per inumazione deve intendersi come diritto d'uso, che non conferisce proprietà sul terreno.

Tempi di esecuzione dell'attività: Perché possa essere effettuata l'operazione di inumazione, gli interessati dovranno munirsi preventivamente di apposita autorizzazione rilasciata dagli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice Srl. La procedura da seguire per ottenere il rilascio dell'autorizzazione è illustrata al successivo paragrafo 5.

L'inumazione viene eseguita entro 5 (cinque) giorni dalla data di rilascio della suddetta autorizzazione.

È importante sapere che:

- per la posa in opera di croci o lapidi occorre attenersi alle misure prescritte dalle disposizioni di legge e regolamentari;
- che nella sepoltura non è possibile apporre alcun manufatto sopra la fossa;
- che nei cimiteri non sono presenti campi comuni destinati per l'inumazione delle ceneri;
- nel cimitero di Colle Madonna è prevista specifica area per la sepoltura di Professanti Religione Islamica.

4.2 Tumulazione

La tumulazione è la sepoltura in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso. Esistono diversi tipi di manufatti:

LOCULO	Per la sepoltura di un feretro o un feretro e una o più urne cinerarie o un feretro e una o due cassette di resti ossei	Concessione per 30 anni non rinnovabili
BILOCULO	Per la sepoltura fino a due feretri o due feretri e una o più urne cinerarie o due feretri e una o due cassette di resti ossei	Concessione per 60 anni non rinnovabili

COLOMBARO	Per la sepoltura di una sola urna cineraria o una sola cassetta di resti ossei	Concessione per 60 anni non rinnovabili
CAPPELLA GENTILIZIA	Per sepolture plurime di feretri e cassette cinerarie o cassette di resti ossei	Concessione per 99 anni rinnovabili
SEPOLCRETO SEMPLICE, DOPPIO O IN ELEVAZIONE	Per sepolture plurime di feretri e cassette cinerarie o cassette di resti ossei	Concessione per 99 anni rinnovabili

La durata delle concessioni già in essere rilasciate anteriormente alla data di entrata in vigore del DPR 21.10.1975 n.803, con la dicitura "in uso perpetuo", è pari a 99 anni decorrenti dalla data di rilascio della concessione.

La durata delle concessioni rilasciate dopo l'entrata in vigore del DPR 21.10.1975, n. 803, è quella indicata nel relativo contratto e mai superiore a 99 anni. Per i loculi la durata è pari a 30 anni ed è ricondotta a tale termine (30 anni) nei casi in cui le concessioni abbiano previsto durate superiori.

Il servizio di tumulazione è soggetto al pagamento delle tariffe approvate dalla Giunta Comunale del Comune di Pescara e inserita nel tariffario consultabile presso gli uffici cimiteriali e nel sito internet di Pescara Multiservice Srl

La concessione avente ad oggetto il manufatto cimiteriale oppure l'area per la costruzione di una sepoltura privata deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul manufatto o sul terreno.

Tempi di esecuzione dell'attività: perché possa essere effettuata l'operazione di tumulazione, gli interessati dovranno munirsi preventivamente di apposita autorizzazione rilasciata dagli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice Srl. La procedura da seguire per ottenere il rilascio dell'autorizzazione è illustrata al

successivo paragrafo 5.

In caso di tumulazione di salma fresca o che non abbia compiuto l'ordinario ciclo di mineralizzazione, l'operazione viene eseguita entro 5 (cinque) giorni dalla data di rilascio della surrichiamata autorizzazione. In caso di tumulazione di salma non mineralizzata, di resti oppure di ceneri, l'operazione viene eseguita entro 10 (dieci) giorni dalla data di rilascio della detta autorizzazione.

Standard del servizio tumulazioni e inumazioni:

- i servizi vengono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali, esclusi i festivi;
- i servizi sono tutti svolti da personale dipendente della società (salvo situazioni di forza maggiore);
- in presenza di un numero di salme elevato e che non consenta di eseguire le operazioni di sepoltura entro i termini suindicati, verrà comunque assicurato dalla Società l'accoglimento del defunto nella camera mortuaria del cimitero richiesto dai congiunti e il seppellimento verrà eseguito nel minor tempo possibile anche mediante utilizzo, ove necessario e possibile, di lavoro straordinario degli addetti cimiteriali;
- in caso di sciopero verrà garantito l'accoglimento delle salme nelle camere mortuarie cimiteriali e il seppellimento verrà effettuato con le modalità descritte nel precedente punto;
- qualora l'erogazione del servizio non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà di Pescara Multiservice Srl la Società si impegna, comunque, a ridurre al minimo gli eventuali disagi arrecati.

4.3 Cremazione

La cremazione è l'operazione che consente di ridurre una salma in cenere.

L'autorizzazione alla cremazione è rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune nel cui territorio è avvenuto il decesso, nel rispetto della volontà espressa dal defunto o su richiesta dei congiunti.

È importante sapere che:

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

- tramite testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;
- tramite iscrizione ad un organismo riconosciuto;
- in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tramite la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi dell'art. 29 della L.R. 41 del 2012 e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso. In questo caso l'affidatario della volontà del defunto, dovrà esprimere la stessa attraverso un'autocertificazione da farsi direttamente presso gli Uffici anagrafici del Comune. Nel caso di più parenti dello stesso grado il consenso dovrà essere unanime;

A cremazione avvenuta le ceneri potranno essere:

- tumulate in urna cineraria o posto tomba con altra salma;
- inumate in appositi campi comuni oppure in aree date in concessione;
- affidate ad un congiunto e conservate presso il suo domicilio, previa autorizzazione dell'Ufficio di Stato Civile del Comune di Pescara
- disperse nel Giardino delle Rimembranze, in appositi spazi all'interno del cimitero e nelle aree esterne indicate dal

Comune, previa autorizzazione dell'Ufficio di Stato Civile del Comune di Pescara.

È importante sapere che:

- nel Comune di Pescara, solo presso il Cimitero di San Silvestro è presente un Giardino delle Rimembranze ove effettuare la dispersione delle ceneri.

Tempi di esecuzione dell'attività: Per la tumulazione o l'inumazione delle ceneri si fa rimando ai precedenti paragrafi, relativi alle operazioni di inumazione e tumulazione.

Anche per la dispersione delle ceneri, gli interessati dovranno munirsi preventivamente di apposita autorizzazione rilasciata dagli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice Srl. La procedura da seguire per ottenere il rilascio dell'autorizzazione è illustrata al successivo paragrafo 5.

La dispersione delle ceneri viene eseguita entro 10 (dieci) giorni dalla data di rilascio della richiamata autorizzazione.

5 PROCEDURE

5.1 Fasi fra il decesso e la sepoltura e soggetti a cui spetta operare

5.1.1 Cosa fare in caso di decesso di un familiare

DECESSO IN CASA: se il decesso avviene in casa, occorre avvertire il medico curante ed un'impresa funebre di fiducia.

Il medico provvederà ad espletare tutte le pratiche necessarie e a compilare la scheda ISTAT. Il medico curante o l'impresa darà inoltre notizia al medico legale (necroscopo), il quale dovrà effettuare un'apposita visita per controllare che non vi siano pericoli per la salute dei presenti, ma soprattutto per assicurare l'oggettivo ed indiscutibile decesso della persona, sottoscrivendo specifico certificato. In caso di cremazione, deve confermare che nulla osta a tale procedura. Generalmente la visita necroscopica non può essere effettuata prima che siano trascorse 15 ore dalla morte e non oltre le 30 ore, salvo deroghe previste in presenza di particolari fattispecie ove sono richiesti specifici accorgimenti.

La dichiarazione di morte va resa, anche oralmente, entro 24 ore dal decesso all'Ufficiale dello Stato Civile, che redige l'atto di morte. La dichiarazione può essere fatta da uno dei congiunti o da una persona convivente con il defunto o da un loro delegato o, in mancanza, da una persona informata del decesso.

DECESSO IN OSPEDALE/STRUTTURA ASSISTENZIALE: se il decesso avviene in ospedale o casa di cura, è generalmente il personale della struttura a fornire tutte le informazioni necessarie. Il personale del reparto, dopo aver accertato la morte e compilato il certificato ISTAT delle cause di morte, trasferisce il defunto nella camera mortuaria e dà avviso al medico necroscopo, che provvede a visitare la salma dopo 15 ore e non oltre le 30 dalla morte, accertandone l'oggettivo ed indiscutibile decesso.

La direzione dell'ospedale provvede inoltre ad inviare comunicazione del decesso all'Ufficio dello Stato Civile, affinché predisponga l'atto di morte.

Consigli utili:

Nella scelta dell'Impresa Funebre:

- valutare, sulla scorta di esperienze dirette o indirette, il grado di competenza e di adeguatezza dei prezzi;
- dubitare di chi contatta i cittadini all'interno di ospedali, case di cura o telefonicamente offrendo servizi funebri;
- scegliere la ditta recandosi possibilmente nella sede delle Onoranze funebri al fine di verificare la qualità dei servizi e dei prezzi;
- richiedere il preventivo scritto di ogni prestazione o fornitura attinente il funerale e confrontarla con i listini esposti;
- se possibile delegare ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- predisporre mentalmente o per scritto un elenco delle principali scelte in ordine a: luogo di seppellimento, tipo di sepoltura, tipo di cofano, ricorso o meno alla cremazione, necrologi, manifesti, fiori, disponibilità di una fotografia;
- per i trasporti funebri su lunghe distanze, anche da e per l'estero, valutare soluzioni alternative all'auto funebre, come l'uso di aereo o la cremazione preventiva;
- trasporti di resti mortali o urne cinerarie possono essere effettuati anche con auto propria.
-

5.2. Procedura per richiesta di inumazione e tumulazione di salma con nuova concessione

In caso di decesso di una persona, l'autorizzazione per la sepoltura è rilasciata, a norma dell'art. 74 del DPR n. 396 del 03/11/2000 e sulla base dell'ordinamento dello stato civile, dall'Ufficiale dello Stato Civile, su istanza presentata da parte dei congiunti, convivente, tutore o degli aventi diritto secondo Legge.

Richiedenti: la richiesta deve essere effettuata da uno dei parenti della salma.

Oggetto: Inumazione di salma in fossa con durata decennale o tumulazione di salma in loculo con durata trentennale. Le concessioni non sono rinnovabili.

Procedura: Per ottenere la sepoltura nei cimiteri siti nel territorio del Comune di Pescara, verificati i requisiti di cui al paragrafo 3.1, il parente richiedente dovrà presentare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl l'autorizzazione per la sepoltura rilasciata dall'ufficiale di stato civile unitamente alla copia del proprio documento di riconoscimento e del codice fiscale. È possibile scegliere il cimitero e il manufatto di sepoltura, tenuto conto delle volontà del defunto (oppure di quella dei congiunti) e previa verifica della disponibilità di sepolture. Successivamente gli addetti degli uffici cimiteriali provvederanno alla preparazione dei modelli di richiesta e del preventivo di spesa. Si ricorda che la pratica di inumazione/tumulazione è soggetta al pagamento delle tariffe previste. Entro 48 ore dalla ricezione dei moduli firmati e della ricevuta di pagamento, gli uffici cimiteriali trasmetteranno al custode del cimitero di riferimento l'autorizzazione alla sepoltura. Sarà premura del custode contattare i parenti per fissare la data della sepoltura che dovrà avvenire entro i termini specificati nel paragrafo 4.

Costi: il richiedente è tenuto a pagare le sole tariffe inerenti la concessione e i servizi annessi all'operazione. Le suddette tariffe sono state approvate dalla Giunta Comunale del Comune di Pescara e sono inserite nel tariffario consultabile presso gli uffici cimiteriali e sul sito internet di Pescara Multiservice Srl.

5.3. Procedura per richiesta di cremazione

Come già detto nel paragrafo 4.3, l'autorizzazione alla cremazione è rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune nel cui territorio è avvenuto il decesso, nel rispetto della volontà espressa dal defunto o su richiesta dei congiunti.

Fermo restando quanto già indicato nel paragrafo 4.3., la procedura da seguire per l'inumazione o la tumulazione delle ceneri in uno dei due Cimiteri di Pescara o per la dispersione delle stesse all'interno dell'area presente nel Cimitero di San Silvestro è quella di seguito illustrata.

Richiedenti: la richiesta deve essere effettuata da uno dei parenti della salma; nel caso di manufatti già concessi è previsto il consenso preventivo anche del concessionario o, se defunto, dei suoi eredi.

Oggetto: inumazione di ceneri in fossa con durata decennale, inumazione in aree date in concessione con durata pari a quella della concessione originaria, tumulazione di ceneri in loculo con durata trentennale, tumulazione di ceneri in colombaro con durata sessantennale, tumulazione di ceneri in loculo dato già in concessione con altra salma con durata pari a quella della concessione originaria, tumulazione in sepolture private con durata pari a quella della concessione avente ad oggetto l'area su cui è costruito il manufatto. Le concessioni di fosse, loculi e colombari non sono rinnovabili.

Procedura:

In caso di inumazione/tumulazione: Per ottenere la sepoltura delle ceneri nei cimiteri siti nel territorio del Comune di Pescara, verificati i requisiti di cui al paragrafo 3.1, il parente richiedente dovrà presentare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl l'autorizzazione per la sepoltura rilasciata dall'ufficiale di stato civile unitamente alla copia del proprio documento di riconoscimento e del codice fiscale. È possibile scegliere il cimitero e il manufatto di sepoltura, tenuto conto delle volontà del defunto (oppure di quella dei congiunti) e previa verifica della disponibilità di sepolture. In caso di manufatti cimiteriali già concessi è richiesta anche la copia del documento di riconoscimento del concessionario o, se defunto, dei suoi eredi. Successivamente gli addetti degli uffici cimiteriali provvederanno alla preparazione dei modelli di richiesta e del preventivo di spesa. Si ricorda che la pratica di inumazione/tumulazione è soggetta al pagamento delle tariffe previste. Entro 48 ore dalla ricezione dei moduli firmati e della ricevuta di pagamento, gli uffici cimiteriali trasmetteranno al custode del cimitero di riferimento l'autorizzazione alla sepoltura. Sarà premura del custode contattare i parenti per fissare la data della sepoltura che avverrà entro i termini identificati nel paragrafo 4.

In caso di dispersione: Per poter effettuare la dispersione delle ceneri nel Giardino delle Rimembranze sito nel Cimitero di San Silvestro di Pescara, il parente richiedente dovrà presentare presso gli Uffici Cimiteriali di

Pescara Multiservice Srl. l'autorizzazione per la dispersione delle ceneri rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile unitamente alla copia del proprio documento di riconoscimento e del codice fiscale. Successivamente gli addetti degli uffici cimiteriali provvederanno alla preparazione dei modelli di richiesta. Entro 48 ore dalla ricezione dei moduli firmati, gli uffici cimiteriali trasmetteranno al custode del cimitero di riferimento l'autorizzazione alla dispersione. Sarà premura del custode contattare i parenti per fissare la data della dispersione che avverrà entro i termini identificati nel paragrafo 4.

Costi: il richiedente è tenuto a pagare le sole tariffe inerenti la concessione e i servizi annessi all'operazione. Le suddette tariffe sono state approvate dalla Giunta Comunale del Comune di Pescara e sono inserite nel tariffario consultabile presso gli uffici cimiteriali e sul sito internet di Pescara Multiservice srl. La pratica di dispersione delle ceneri non prevede il pagamento di tariffe.

5.3. Procedura per richiesta di esumazione/estumulazione

Esumazione ordinaria: Disseppellimento della salma precedentemente inumata al termine del ciclo di sepoltura, ovvero decorso:

- un decennio dalla data di inumazione in caso di feretri;
- un quinquennio dalla data di inumazione in caso di salme non mineralizzate provenienti da esumazioni ed estumulazioni d'ufficio.

Esumazione straordinaria: Disseppellimento della salma precedentemente inumata prima del decorso del ciclo di sepoltura e nei seguenti casi:

- dietro ordine dell'autorità giudiziaria per indagini nell'interesse della giustizia;
- per volontà privata, per trasferimento ad altra sepoltura, esclusi i loculi, o per cremazione.

Salvo i casi ordinati dall'Autorità giudiziaria non possono essere eseguite esumazioni straordinarie:

- nei mesi di maggio, giugno, luglio, agosto e settembre;
- quando si tratti di persona morta di malattia infettiva contagiosa, a meno che siano già trascorsi due anni dalla morte e il Dirigente medico del Servizio Igiene e Sanità Pubblica dell'Azienda A.S.L. dichiari che essa può essere eseguita senza alcun pregiudizio per la salute pubblica.

Si provvede alla esumazione (ordinaria) almeno dopo 10 o 5 anni dalla sepoltura nella nuda terra, previa informazione ai familiari che avviene tramite affissione di avvisi nell'Albo Cimiteriale del relativo Cimitero, presso l'Albo Pretorio del Comune di Pescara e presso la sede degli uffici cimiteriali siti in P.zza dei Grue, 1 – Pescara.

Richiedenti: la richiesta deve essere effettuata dai parenti della salma;

Procedura:

ESUMAZIONE ORDINARIA: In conformità a quanto previsto dal vigente Regolamento Cimiteriale, si procede ad esumazione ordinaria decorsi 6 mesi dall'affissione degli avvisi sull'Albo Pretorio del Comune di Pescara, sull'Albo Cimiteriale e presso gli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice Srl.

- Salma non mineralizzata: In esito all'esumazione ordinaria, laddove non fosse possibile procedere alla raccolta dei resti ossei a causa della mancata mineralizzazione della salma, i parenti possono scegliere (in conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento):
 - l'inumazione nella stessa fossa;
 - l'inumazione in altra fossa dello stesso cimitero, tenuto conto della disponibilità;
 - la sepoltura in altro manufatto dello stesso cimitero, tenuto conto della disponibilità;
 - la sepoltura in altro cimitero;
 - la cremazione del feretro.

Per ottenere la sepoltura della salma inconsunta nei cimiteri del Comune di Pescara, il parente richiedente dovrà presentarsi presso gli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice Srl munito della copia del proprio documento di riconoscimento.

In caso di richiesta di sepoltura in manufatti cimiteriali già concessi è richiesta anche la copia del documento di riconoscimento del concessionario o, se defunto, dei suoi eredi.

Successivamente gli addetti degli uffici cimiteriali provvederanno alla preparazione dei modelli di richiesta e del preventivo di spesa. Si ricorda che la pratica di sepoltura è soggetta al pagamento delle tariffe previste. Entro 48 ore dalla ricezione dei moduli firmati e della ricevuta di pagamento, gli uffici cimiteriali trasmetteranno al custode del cimitero di riferimento l'autorizzazione alla sepoltura. Sarà premura del custode contattare i parenti per fissare il giorno di sepoltura che avverrà entro i termini identificati nel paragrafo 4.

In caso di richiesta di cremazione vedasi il paragrafo "procedura per richiesta di cremazione". In mancanza di richiesta di diversa destinazione, si procederà alla cremazione d'ufficio delle salme inconsunte e alla dispersione delle relative ceneri così come previsto nel Regolamento Cimiteriale Comunale vigente.

Salma mineralizzata: Nel caso in cui la salma sia mineralizzata, i resti ossei rinvenuti saranno conferiti nell'ossario comune entro trenta giorni dalla data dell'operazione, a meno che i familiari o chiunque ne abbia interesse non abbia disposto diversamente.

Per la richiesta di sepoltura dei resti ossei, il parente richiedente dovrà eseguire la stessa procedura prevista per le salme non mineralizzate.

Procedura: Per la richiesta di voltura, gli eredi del concessionario dovranno presentare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato, nel quale dovranno dichiarare espressamente di essere eredi del concessionario. Al suddetto modulo dovranno essere allegati la copia della concessione cimiteriale da volturare e le copie dei documenti di riconoscimento degli eredi.

Si ricorda che la pratica di voltura è soggetta al pagamento delle tariffe previste. Entro 48 ore dalla ricezione dei moduli firmati e della ricevuta di pagamento, gli uffici cimiteriali trasmettono tutta la documentazione ricevuta all'Ufficio Protocollo di Pescara Multiservice srl.

Inoltre, al momento della sottoscrizione della voltura dovranno essere consegnate a Pescara Multiservice Srl S.p.A. le marche da bollo di Euro 16,00 (una ogni 4 pagine oppure 100 righe) da apporre sulle tre copie dell'atto di voltura.

Sarà premura di Pescara Multiservice Srl contattare i richiedenti per la firma dell'atto e avviare la pratica di registrazione dello stesso presso l'Agenzia delle Entrate.

Tempi di definizione della pratica: la voltura viene definita entro 30 giorni dalla data della richiesta, salvo casi particolari che verranno tempestivamente segnalati ai richiedenti.

Cointestazione:

L'assegnatario di area per sepoltura privata può chiedere la cointestazione dell'area a favore di qualsiasi altra persona entro il terzo grado di parentela.

Procedura: Per ottenere la cointestazione della concessione cimiteriale, il concessionario dovrà presentare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato: nella domanda il concessionario dichiara che il soggetto beneficiario è un suo parente di 3° grado.

Al suddetto modulo dovranno essere allegati la copia della concessione cimiteriale da cointestare e le copie dei documenti di riconoscimento del concessionario e del cointestatario.

Si ricorda che la pratica di cointestazione è soggetta al pagamento delle tariffe previste. Entro 48 ore dalla ricezione dei moduli firmati e della ricevuta di pagamento, gli uffici cimiteriali trasmettono tutta la documentazione ricevuta all'Ufficio Protocollo di Pescara Multiservice Srl.

Inoltre, al momento della sottoscrizione dell'atto, dovranno essere consegnate ad Pescara Multiservice Srl le marche da bollo di Euro 16,00 (una ogni 4 pagine oppure 100 righe) da apporre sulle tre copie dell'atto di voltura.

Sarà premura di Pescara Multiservice Srl contattare gli interessati per la firma dell'atto di cointestazione e avviare la pratica di registrazione dello stesso presso l'Agenzia delle Entrate.

Tempi di definizione della pratica: la cointestazione viene definita entro 30 giorni dalla data della richiesta, salvo casi particolari che verranno tempestivamente segnalati ai richiedenti.

5.4. Procedura per rinuncia alla concessione cimiteriale

❖ **Rinuncia a concessione di loculo/colombaro/biloculo:** In caso di rinuncia ad un loculo/colombaro/biloculo, il concessionario ha diritto al rimborso della somma pagata al momento della concessione del:

- 50% per i primi 5 anni dalla concessione;
- 20% dal 6° al 20° anno dalla concessione;
- 10% per il restante periodo dalla concessione

Procedura: L'Ente/Gestore accetta la rinuncia del manufatto a condizione che le salme, i resti o le ceneri già collocate abbiano precedentemente avuto altra sistemazione a carico dei rinuncianti. Per la restituzione del loculo/colombaro/biloculo, il concessionario dovrà presentare la domanda di rinuncia presso gli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice srl.

Tale dichiarazione dovrà essere sottoscritta da tutti gli aventi diritto.



Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione di tutta la documentazione ricevuta all'ufficio contabilità della Pescara Multiservice Srl per la predisposizione del rimborso. Il rimborso avverrà tramite bonifico bancario o assegno circolare.

Tempi di definizione della pratica: la pratica viene definita entro 30 giorni dalla data della richiesta, salvo casi particolari che verranno tempestivamente segnalati ai richiedenti.

Rinuncia di area senza manufatto: Nel caso in cui un concessionario di area per sepoltura privata, prima di aver realizzato il manufatto e comunque nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Cimiteriale Comunale, non vi abbia più interesse, può restituirla al Comune a fronte del rimborso della somma pagata al momento della concessione, al netto della penale del 30% sull'importo versato.

Procedura: Pescara Multiservice Srl ha facoltà di accettare la rinuncia di concessione di aree a condizione che le salme, i resti o le ceneri già collocate abbiano precedentemente avuto altra sistemazione a carico dei rinuncianti. Per la restituzione dell'area, il concessionario dovrà presentare domanda di rinuncia presso gli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice srl.

La domanda di rinuncia deve essere sottoscritta da tutti gli aventi diritto.

Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione di tutta la documentazione ricevuta all'ufficio contabilità della Pescara Multiservice Srl per la predisposizione del rimborso. Il rimborso avverrà tramite bonifico bancario o assegno circolare.

Tempi di definizione della pratica: la pratica viene definita entro 30 giorni dalla data della richiesta, salvo casi particolari che verranno tempestivamente segnalati ai richiedenti.

Rinuncia di area con manufatto: L'Ente/Gestore ha facoltà di accettare la rinuncia di concessione di aree con manufatti a condizione che le salme, i resti o le ceneri già collocate abbiano precedentemente avuto altra sistemazione a carico dei rinuncianti.

La domanda di rinuncia deve essere sottoscritta da tutti gli aventi diritto.

L'Ente/ Gestore paga al concessionario la minor somma tra quanto speso per la realizzazione del manufatto, come da documentazione (fatture se il manufatto è stato realizzato da meno di 10 anni) che il concessionario esibisce, rivalutato secondo gli indici ISTAT, e l'aumento di valore che sarà stimato dall'Ente/Gestore al momento della riconsegna del manufatto. All'Ente/Gestore è riservata la facoltà di ordinare la demolizione dell'opera a cura e spese del concessionario. Qualora il concessionario non vi provveda, la demolizione avverrà a cura dell'amministrazione e a spese del concessionario.

Procedura: Pescara Multiservice Srl ha facoltà di accettare la rinuncia di concessione di aree o manufatti a condizione che le salme, i resti o le ceneri già collocate abbiano precedentemente avuto altra sistemazione a carico del rinunciante.

Per la restituzione dell'area, il concessionario rinunciante dovrà presentare apposita domanda di rinuncia presso gli uffici cimiteriali di Pescara Multiservice Srl. Inoltre, il richiedente dovrà produrre ogni documentazione necessaria ad attestare il costo sostenuto per la realizzazione del manufatto di che trattasi.

Nel caso in cui vi fossero più intestatari della concessione, l'istanza di rinuncia dovrà essere sottoscritta da tutti (nel caso in cui vi sia la sottoscrizione da parte di eredi, alla domanda dovrà essere allegata una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 attestante il legame di parentela con il concessionario defunto).

Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione di tutta la documentazione ricevuta all'ufficio protocollo della Pescara Multiservice srl.

Entro 30 giorni dalla ricezione di tutta la documentazione completa, Pescara Multiservice Srl provvederà a far effettuare una perizia sul manufatto finalizzata alla determinazione del valore attuale dello stesso. Una volta effettuata la perizia, in ottemperanza a quanto previsto dal vigente Regolamento Cimiteriale, Pescara Multiservice Srl comunicherà al rinunciataro l'importo che gli sarà riconosciuto, e questi dovrà far pervenire una dichiarazione di accettazione o di rinuncia.

Nel caso di ricezione di formale assenso da parte del rinunciataro, saranno avviate le pratiche necessarie per l'individuazione di un nuovo concessionario offrendo il suddetto manufatto - alla somma stabilita dal perito e accettata dal concessionario - a quanti sono iscritti nelle graduatorie esistenti, secondo le modalità stabilite nel Regolamento.

Una volta individuato il nuovo concessionario e ricevuto il pagamento relativo alla concessione, si provvederà a corrispondere al vecchio concessionario la cifra come appena stabilita.

Si precisa che, in ogni caso, non sarà dovuto alcun rimborso per la concessione dell'area.

Tempi di definizione della pratica: si precisa che l'iter sin qui descritto è subordinato al reperimento di un nuovo concessionario interessato al manufatto oggetto della rinuncia. Diversamente in mancanza di manifestazioni di interesse, si potrà procedere alla demolizione dello stesso a spese del precedente concessionario e la sola area potrà essere assegnata sulla base delle graduatorie esistenti.

5.5 Procedura per rinnovo concessioni

Solo nei casi di concessioni rinnovabili, l'avente diritto interessato potrà presentare, prima della scadenza e previo pagamento dei nuovi diritti di concessione, la richiesta di rinnovo.

La richiesta dovrà essere trasmessa in carta semplice presso gli Uffici Cimiteriali siti in P.zza dei Grue - Pescara.

Tempi di definizione della pratica: salvo casi particolari, la pratica viene definita entro 60 giorni dalla data della richiesta.

5.6 Procedura per la concessione di sepolture private (inserimento in graduatoria)

Le nuove concessioni, aventi ad oggetto le sepolture private, sono rilasciate sulla base di una graduatoria, stilata per ogni singolo cimitero e in relazione alla tipologia di sepoltura richiesta, nella quale verranno inserite le richieste di assegnazione, così come pervenute al protocollo generale dell'Ente/Gestore.

Ogni qualvolta vi sia la disponibilità di un manufatto o di un'area, Pescara Multiservice Srl ne dà comunicazione al primo in graduatoria. Decorsi inutilmente 15 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, la Società invia la medesima comunicazione secondo l'ordine della graduatoria

sino a quando non riceverà una comunicazione di interesse da parte del ricevente. Il manufatto o l'area verrà definitivamente assegnata all'atto del pagamento del prezzo della concessione. Detto pagamento dovrà avvenire entro 30 giorni dal ricevimento della manifestazione di interesse da parte del ricevente.

L'Amministrazione, con atto della Giunta Comunale, può derogare da quanto sopra descritto ed assegnare aree per la realizzazione di sepolcreti o cappelle nel caso di richieste di sepolture per la sistemazione di salme di figli giovani (fino al compimento del 30° anno) deceduti per malattie o incidenti.

Il Comune ha la facoltà di concedere aree per sepolture, per la tumulazione delle salme di una o più persone anche appartenenti a Enti, Corporazioni, Fondazioni, Comunità, Istituti, Associazioni e simili che hanno dato lustro e/o che hanno compiuto opere di bene per la città: tale assegnazione avverrà con atto di Giunta Comunale.

Procedura:

Per l'iscrizione in graduatoria, il richiedente dovrà presentare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato unitamente alla copia del suo documento di riconoscimento. Dalla ricezione dei moduli firmati, gli uffici cimiteriali trasmetteranno tempestivamente tutta la documentazione ricevuta all'ufficio protocollo di Pescara Multiservice Srl. Al momento della protocollazione il soggetto verrà iscritto in graduatoria.

Tempi di definizione della pratica: L'iscrizione in graduatoria viene effettuata entro un giorno dalla presentazione della domanda.

5.7 Procedura per l'esecuzione di lavori su sepolture private

Secondo quanto stabilito dal Regolamento Cimiteriale Comunale, la manutenzione delle sepolture private spetta ai concessionari.

Per manutenzione si intende ogni intervento ordinario o straordinario necessario al mantenimento della piena funzionalità, del decoro e della sicurezza del sepolcro.

Secondo quanto stabilito dal TU edilizia DPE 380/01, è possibile individuare 5 macro categorie di lavori:

- 5.7.1 Opere di manutenzione ordinaria
- 5.7.2 Opere di manutenzione straordinaria (dietro presentazione CILA)
- 5.7.3 Opere di manutenzione straordinaria, con interessamento di parti strutturali (dietro presentazione SCIA)
- 5.7.4 Interventi di ristrutturazione, con modifiche prospettive (dietro presentazione SCIA alternativa al Permesso di Costruire)
- 5.7.5 Opere di nuova costruzione – (richiesta P.d.C)

Secondo quanto stabilito dal T.U. edilizia D.P.R. n. 380/2001, all'art. 3, si definisce come:

- I. "interventi di manutenzione ordinaria", gli interventi edilizi che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti;
- II. "interventi di manutenzione straordinaria", le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici, sempre che non alterino la volumetria complessiva degli edifici e non comportino modifiche delle destinazioni di uso "
- III. Per l'esecuzione di opere, nuove costruzioni, restauri, riparazioni, manutenzioni straordinarie, che non siano riservate al Comune, il Concessionario deve valersi dell'opera di privati imprenditori, a sua libera scelta, munendosi preventivamente delle prescritte autorizzazioni.
- IV. Nel caso in cui il Concessionario sia deceduto, gli eredi o aventi causa devono prima presentare di domanda di voltura (vedasi il paragrafo "5.7. Procedura per subentro in concessione cimiteriale")
- V. *Procedura:*
- VI. - **Caso a) Opere di manutenzione ordinaria:** Per ottenere l'autorizzazione all'accesso all'interno dell'area cimiteriale per l'esecuzione di lavori di manutenzione ordinaria, il concessionario dovrà presentare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato: nella domanda il richiedente indica la ditta esecutrice dei lavori e i mezzi e le attrezzature che quest'ultima utilizzerà per lo svolgimento delle attività.
- VII. Alla suddetta richiesta dovrà essere allegata tutta la documentazione richiamata nei suddetti moduli.
- VIII. Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione di tutta la documentazione ricevuta all'ufficio protocollo della Pescara Multiservice Srl Entro 7 giorni dalla protocollazione della suddetta istanza , gli uffici amministrativi provvederanno alla verifica della documentazione trasmessa e ottenuti gli esiti positivi di tali verifiche, gli stessi uffici amministrativi provvederanno alla programmazione con l'impresa esecutrice di un sopralluogo presso l'area oggetto dei lavori per la predisposizione e sottoscrizione del Verbale di Cooperazione e Coordinamento.
- IX. Definite tutte le fasi sopra descritte, sarà premura della Società inviare al concessionario
- X. l'autorizzazione all'accesso.
- XI. L'autorizzazione ha valenza immediata, ovvero per l'esecuzione dei lavori non vi è necessità
- XII. di ulteriori titoli abilitativi emessi dal Comune.
- XIII. - **Caso b), c) e d) Opere di manutenzione straordinaria o di ristrutturazione senza Permesso di Costruire (PdC):** Per ottenere l'autorizzazione all'accesso all'interno dell'area cimiteriale per l'esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria, il concessionario dovrà consegnare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato: nella domanda il richiedente indica la ditta esecutrice dei lavori e i mezzi e le attrezzature che quest'ultima utilizzerà per lo svolgimento delle attività.
- XIV. Alla suddetta richiesta dovrà essere allegata tutta la documentazione richiamata nei suddetti moduli.

- XV. Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione di tutta la documentazione ricevuta all'ufficio protocollo della Pescara Multiservice Srl Entro 7 giorni dalla ricezione della suddetta istanza, gli uffici cimiteriali amministrativi provvederanno alla verifica della documentazione trasmessa e ottenuti gli esiti positivi di tale verifiche, gli stessi uffici amministrativi provvederanno alla programmazione con l'impresa esecutrice di un sopralluogo presso l'area oggetto dei lavori per la predisposizione e sottoscrizione del Verbale di Cooperazione e Coordinamento.
- XVI. Definite tutte le fasi sopra descritte, sarà premura della Società inviare al concessionario
- XVII. l'autorizzazione all'accesso.
- XVIII. Per l'esecuzione dei lavori di cui ai casi b), c) e d) il concessionario dovrà essere munito, oltre dell'autorizzazione all'accesso rilasciata da Pescara Multiservice Srl anche del titolo abilitativo (CILA, SCILA, ecc...) per l'esecuzione dei lavori rilasciato dallo sportello SUE del Comune di Pescara.
- XIX. - **Caso e) - Opere di nuova costruzione:** Per la richiesta di accesso all'interno dell'area cimiteriale per l'esecuzione di nuove costruzioni, il concessionario dovrà essere munito di Permesso a Costruire (PdC) precedentemente rilasciato dallo sportello SUE del Comune di Pescara.
- XX. Ottenuto il titolo abilitativo, il concessionario dovrà presentare presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice srl il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato: nella domanda il richiedente indica la ditta esecutrice dei lavori (già inserita nel PdC) e i mezzi e le attrezzature che quest'ultima utilizzerà per lo svolgimento delle attività.
- XXI. Alla suddetta richiesta dovrà essere allegata tutta la documentazione richiamata nei suddetti moduli Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione di tutta la documentazione ricevuta all'ufficio protocollo della Pescara Multiservice Srl
- XXII. Entro 7 giorni dalla ricezione della suddetta istanza, gli uffici cimiteriali amministrativi provvederanno alla verifica della documentazione trasmessa e ottenuti gli esiti positivi dalle suindicate verifiche, gli stessi uffici cimiteriali amministrativi provvederanno alla programmazione con l'impresa esecutrice di un sopralluogo presso l'area oggetto dei lavori per la predisposizione e sottoscrizione del Verbale di Cooperazione e Coordinamento.
- XXIII. Definite tutte le fasi sopra descritte, sarà premura della Società contattare il concessionario per la consegna dell'autorizzazione all'accesso.

5.8 Procedura per l'accesso dei disabili con autovetture all'interno dell'area cimiteriale

- XXIV. Come disciplinato dal Regolamento Cimiteriale Comunale, salvo speciali permessi, la circolazione veicolare è consentita, oltre che per le operazioni di trasporto delle salme:
- ai veicoli muniti di contrassegno per disabili, previo rilascio dell'autorizzazione da parte del Gestore;
 - ai veicoli che, seppure non muniti di contrassegno per disabili, siano stati preventivamente autorizzati dal Gestore sulla scorta di certificato medico attestante la disabilità motoria della/e persona/e trasportata/e.

I veicoli ammessi all'ingresso sono: ciclomotori, motocicli, tricicli a motore, quadricicli a motore e le autovetture.

Le caratteristiche del permesso sono le seguenti:

- può essere utilizzato solo dall'intestatario, anche se accompagnato;
- può essere utilizzato solo con il veicolo o veicoli dichiarati nel modulo di richiesta;
- non è trasferibile ed è valido solo se accompagnato dal documento d'identità dell'intestatario.

E' importante sapere che:

- all'interno dei cimiteri vige il Codice della strada e le leggi complementari. Tutti i veicoli ivi
- ammessi devono marciare a passo d'uomo e ad una velocità non superiore a 10 Km/h.
- è vietata la sosta dei veicoli sui marciapiedi, nelle aree di acciottolato e sui manti erbosi.
- ulteriori limitazioni potranno essere decise in caso di avverse condizioni meteorologiche o per motivi contingenti o eccezionali.
- eventuali violazioni sono sanzionate a norma del vigente Codice della strada.

Procedura:

- **Permessi per cittadini provvisti di contrassegno per parcheggio invalidi:** Per ottenere il permesso, il cittadino interessato dovrà presentare il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato presso gli Uffici Cimiteriali

di Pescara Multiservice Srl: nella domanda il richiedente dichiara, inoltre, la regolarità del mezzo utilizzato per accedere al cimitero e l'assunzione di ogni responsabilità per eventuali danni causati a cose e/ persone.

Al suddetto modulo dovrà essere allegato il contrassegno per i disabili rilasciato dal comune di residenza.

Il permesso rilasciato avrà durata corrispondente a quella di validità del contrassegno o al massimo pari a 5 anni rinnovabili.

Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione della richiesta di accesso all'ufficio protocollo di Pescara Multiservice Srl. Per il rinnovo dovrà essere ripetuta tutta la procedura sopra descritta.

- **Permessi per cittadini (sprovvisti di contrassegno disabili) con problemi permanenti di deambulazione:** Per ottenere il permesso, il cittadino interessato dovrà presentare il modulo di richiesta (scaricabile dal sito www.pescaraparcheggi.it) debitamente compilato e firmato presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl: nella domanda il richiedente dichiara, inoltre, la regolarità del mezzo utilizzato per accedere al cimitero e l'assunzione di ogni responsabilità per eventuali danni causati a cose e/ persone.

Al suddetto modulo dovrà essere allegata la certificazione del medico curante attestante la difficoltà permanente di deambulazione

Tale permesso avrà durata pari a 5 anni rinnovabili.

Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione della richiesta di accesso all'ufficio protocollo di Pescara Multiservice Srl. Per il rinnovo dovrà essere ripetuta tutta la procedura sopra descritta.

- **Permessi per cittadini con problemi temporanei di deambulazione:** Per ottenere il permesso, il cittadino interessato dovrà presentare il modulo di richiesta (scaricabile dal sito

www.pescaraparcheggi.it debitamente compilato e firmato presso gli Uffici Cimiteriali di Pescara Multiservice Srl: nella domanda il richiedente dichiara, inoltre, che la regolarità del mezzo utilizzato per accedere al cimitero e l'assunzione di ogni responsabilità per eventuali danni causati a cose e/o persone.

Al suddetto modulo dovrà essere allegata la certificazione del medico curante attestante la difficoltà temporanea di deambulazione.

Tale permesso avrà durata pari alla certificazione e comunque non superiore a 12 mesi. Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta firmata, gli uffici cimiteriali provvederanno alla trasmissione della richiesta di accesso all'ufficio protocollo di Pescara Multiservice Srl

Per il rinnovo dovrà essere ripetuta tutta la procedura sopra descritta.

Tempi di definizione della pratica: salvo casi particolari, il rilascio del permesso avviene entro 7 giorni dalla data della richiesta.

5.9 Procedure per richieste/segnalazioni illuminazione votiva

Le richieste di allacciamento

Il servizio "Luci votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura.

In particolare Pescara Multiservice Srl gestisce:

- le richieste di allacciamento;
- le richieste di disdetta o modifica del servizio;
- le segnalazioni e i guasti.

È possibile attivare il servizio luce votiva in qualsiasi momento attraverso apposita richiesta da effettuarsi presso gli uffici cimiteriali siti in P.zza dei Grue in Pescara. Il servizio è soggetto a pagamento sulla base della tariffa annualmente approvata dalla Giunta Comunale del Comune di Pescara e inserita nel tariffario consultabile presso gli uffici cimiteriali e nel sito di Pescara Multiservice Srl

Il costo di prima attivazione prevede due componenti

- canone annuale;
- spese attivazione.

Per sottoscrivere il contratto è necessario essere muniti di idoneo documento di riconoscimento e del codice fiscale.

La durata del contratto è pari ad un anno e viene rinnovata tacitamente fino alla durata della concessione cimiteriale avente ad oggetto la sepoltura in questione.

È importante sapere che:

- il canone decorre dal giorno della richiesta ed ha durata fino alla fine dell'anno solare in corso, rinnovabile tacitamente per gli anni successivi nel caso non intervenga da parte del richiedente disdetta scritta, tramite raccomandata A/R, almeno 60 gg. prima della scadenza di ogni esercizio;
- la domanda di attivazione del servizio luce votiva si intende invece conclusa con il pagamento del deposito cauzionale, del diritto di allacciamento e del primo canone dovuto;
- il mancato pagamento del canone, od il ritardato pagamento oltre 15 gg. dalla scadenza, comporta il distacco dell'utenza; nel caso di richiesta di riattivazione dovranno essere corrisposti i diritti di riallaccio;
- la richiesta di disdetta del servizio di illuminazione votiva avrà efficacia dall'esercizio successivo a quello in cui viene presentata;
- sono vietate qualsiasi manomissioni dell'impianto, asportazione o sostituzione della lampada, allacci abusivi; i contravventori saranno perseguiti a norma di legge.
- eventuali segnalazioni su malfunzionamenti, guasti o altro dovranno essere tempestivamente comunicati alla ditta.
- ogni variazione circa i dati del richiedente o della sepoltura dovrà essere tempestivamente comunicata alla ditta, la quale, in caso contrario, non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disguidi.

Le segnalazioni di guasti

Per segnalare eventuali guasti è possibile:

- contattare gli uffici cimiteriali al numero 085-691920;
- inviare una email all'indirizzo di posta elettronica: servizicimiteriali@pescaramultiservice.it;
- inviare una pec all'indirizzo di posta elettronica pec@pec.pescaramultiservice.it;
- inviare un fax al n° 085 4311485;
- Pescara oppure all'Ufficio Protocollo di Pescara Multiservice Srl sito in P.zza F.P. D'Angelosante, 5 – 65127 Pescara
- recarsi personalmente presso gli uffici cimiteriali di Piazza Grue, 1 o presso l'Ufficio del Custode del Cimitero di interesse.

I tempi di evasione delle richieste sono i seguenti:

- allaccio, nei settori già dotati di impianto elettrico, entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta, previa apposizione del marmo definitivo (per i settori non dotati di impianto elettrico, le tempistiche vanno concordate con gli uffici cimiteriali);
- riparazioni dei guasti, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo casi particolari che verranno tempestivamente segnalati all'utente;
- sostituzione di lampadine, entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione.

RECLAMI

Le violazioni dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi vanno segnalate al Servizio Clienti di Pescara Multiservice Srl sito in Pescara alla P.zza DEI Grue, 1 (tel.: 085/691920, e-mail: servizicimiteriali@pescaramultiservice.it). Il personale di Pescara Multiservice Srl compirà gli accertamenti del caso, valuterà la fondatezza della segnalazione e le azioni da porre in essere e comunicherà le determinazioni aziendali entro 10 giorni, salvo casi particolari che richiedono un tempo supplementare.



Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere alla Direzione Aziendale, sita in Pescara alla P.zza F.P. D'Angelosante, 5 (tel.: 328-5882425; PEC: pec@pec.pescaramultiservice.it).

Ai fini della contabilizzazione dei reclami pervenuti e quindi della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, vengono considerati solamente i reclami e le lamentele ritenute giustificate pervenute nel periodo di riferimento. I reclami non giustificati vengono archiviati con le motivazioni della mancata accoglienza (es. disservizi non imputabili a Pescara Multiservice Srl o non rientranti nel proprio contratto di servizio). Non sono prese in considerazione ai fini della contabilizzazione dei reclami le richieste di interventi aggiuntivi (oltre quelli previsti contrattualmente), di informazioni e le segnalazioni che non evidenziano un mancato rispetto di uno o più requisiti del contratto di servizio (es. danneggiamento dei manufatti cimiteriali da parte di terzi, ornamenti trafugati, mancata manutenzione delle sepolture private, ecc.).

ALLEGATI

- QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: servizi Cimiteriali

QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: *Servizi cimiteriali*

1. DATI

ANAGRAFICI:

Sesso:

M

F

Età:

18-30

31-50

51-70

oltre 70

Comune di Residenza:

Pescara

Comune sito nella provincia di Pescara

Comune sito nella regione Abruzzo

Comune sito fuori la regione Abruzzo

VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI SVOLTI DAGLI IMPIEGATI DEGLI UFFICI
CIMITERIALI SITI INP.ZZA DEI GRUE - PESCARA

1. Gli orari di apertura degli uffici sono adeguati alle Sue esigenze?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

2. Come valuta i seguenti
aspetti: Rispetto degli orari
di apertura

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Chiarezza ed adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

3. Se presente, ha compilato con semplicità la modulistica consegnata?

- Molto
- Abbastanza



- Poco
- Per niente

4. Ha trovato adeguato il tempo impiegato dal personale dipendente per fornirle il servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

5. Nel complesso, trova idoneo il servizio ricevuto?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI SVOLTI DAGLI OPERATORI CIMITERIALI DEI CIMITERI COLLEMADONNA E SAN SILVESTRO

6. Con quale frequenza visita i cimiteri del Comune di Pescara?

- Più volte a settimana
- Una volta a settimana
- Una volta al mese
- Una volta l'anno
- Saltuariamente
- Mai

7. Quale cimitero visita più di frequente?

- Colle Madonna
- San Silvestro
- Entrambi

Da questo punto in poi la invitiamo a rispondere alle domande facendo riferimento al Cimitero che visita più di frequente

8. Gli orari di apertura dei cimiteri sia invernali che estivi sono adeguati alle Sue esigenze?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

9. Come valuta i seguenti aspetti:

a) Rispetto degli orari di apertura

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

b) Cortesia e disponibilità del personale:

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

c) Chiarezza ed adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

10. Ritieni che i servizi igienici dei cimiteri siano sufficientemente puliti?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

11. Ritiene che sia agevole accedere alle strutture cimiteriali da parte delle persone disabili?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

12. I cestini dei rifiuti posizionati all'interno dei cimiteri Le sembrano sufficienti?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

13. L'area cimiteriale Le sembra pulita?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

14. In generale come valuta il servizio offerto dai cimiteri comunali di Pescara?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

15. Suggerimenti
