



AZIMUT S.p.A. - Via Trieste, 90/A - 48122 Ravenna tel. 0544 451238- fax 0544 684294
P.IVA: 01324100393 - CF: 90003710390 - Iscrizione Reg. Imprese di Ravenna: 90003710390 - Capitale Sociale € 2.730.553,00 i.v.
Società sottoposta all'attività di direzione, coordinamento e controllo da parte di Ravenna Holding S.p.A.
e-mail info@azimut-spa.it PEC info@pec.azimut-spa.it

CARTA DEI SERVIZI 2023

Azimut S.p.A.

SERVIZI CIMITERIALI COMUNE DI FAENZA

(con integrazione per i servizi cimiteriali di Castel Bolognese)

Sommario

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUZIONE | 3 |
| 1.1 - PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| 1.2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| 1.3 - IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO | 5 |
| 2. MISSIONE..... | 8 |
| 2.1. PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI | 8 |
| 2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA’ | 8 |
| 2.3. PERSONALE..... | 9 |
| 2.4 SISTEMA INTEGRATO 231/ANTICORRUZIONE..... | 10 |
| 3. SERVIZI CIMITERIALI NEL COMUNE DI FAENZA..... | 10 |
| 4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO | 11 |
| 4.1 GESTIONE DEI CIMITERI | 11 |
| 4.2 GESTIONE OPERATIVA | 11 |
| 4.3 GESTIONE DELLE CONCESSIONI CIMITERIALI | 13 |
| 4.4 GESTIONE DELL’IMPIANTO DI CREMAZIONE | 13 |
| 4.5 RECUPERO E TRASPORTO SALME SU RICHIESTA DELLA PUBBLICA AUTORITA’ | 14 |
| 4.6 GESTIONE UFFICIO POLIZIA MORTUARIA..... | 14 |
| 4.7 GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA NEI CIMITERI DEL COMUNE DI FAENZA | 14 |
| 5. SERVIZI CIMITERIALI SVOLTI PER IL COMUNE DI CASTEL BOLOGNESE. | 15 |
| 6. TARIFFE. | 16 |
| 6.1 TARIFFARIO SERVIZI CIMITERIALI E CREMAZIONE FAENZA IN VIGORE DAL 13/03/2023..... | 16 |
| 6.2 TARIFFARIO SERVIZI CIMITERIALI CASTEL BOLOGNESE IN VIGORE DAL 13/03/2023..... | 29 |
| 6.3 DETRAIBILITA’ FISCALE PER SPESE FUNEBRI..... | 31 |
| 7. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) | 32 |
| 8. FATTORI DI QUALITA’ DEL SERVIZIO | 39 |
| 8.1. INFORMAZIONI | 39 |
| 8.2. SICUREZZA | 40 |
| 8.3. TUTELA AMBIENTALE | 40 |
| 8.4. ACCESSIBILITA’ CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI | 41 |
| 8.5. RAPPORTO CON I CLIENTI..... | 41 |
| 8.5.1. PERSONALE FRONT OFFICE..... | 41 |
| 8.5.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO | 41 |
| 8.5.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI | 41 |
| 8.5.4. RECAPITI PER IL CLIENTE INFORMAZIONI | 42 |

1. INTRODUZIONE

1.1 - PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Azimut S.p.A. informa i cittadini sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

Il documento ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 11.7.1995 n. 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12.05.1995 n. 165 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge 14.11.1995 n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- D.Lgs 286 del 30.07.1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” – art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”;
- Legge n. 150 del 7.6.2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Direttiva 24.03.2004 del Ministro della Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27.07.2005 sulla qualità dei servizi on-line e sulla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19.12.2006;
- Legge 24.12.2007 n. 244 (Legge Finanziaria 2008 art. 2, comma 461);
- L. 244/2007 Art.2 comma 461, Deliberazioni Civit 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, 89/2010 “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del settore di misurazione e valutazione delle performance“ e 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”, D.Lgs. 201/2022 art. 25;
- Legge 24.03.2012 n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 – Art. 8: Contenuto delle Carte di Servizio;
- L. 33/2013 art. 32.

Lo schema proposto viene in ogni caso adottato in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Faenza (che prevede al riguardo specifiche prescrizioni).

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che Azimut S.p.A. si propone di rispettare e migliorare.

La Carta verrà annualmente aggiornata sulla base di obiettivi di consolidamento e/o miglioramento, tenendo anche conto della disponibilità dei dati raccolti tramite le indagini di Customer Satisfaction.

1.2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Azimut S.p.A. è improntata sui seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità: servizio accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti (le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità).

Continuità e regolarità: garanzia di servizi regolari e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore (interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc). In caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, Azimut S.p.A. si impegna ad adottare tutte le misure necessarie - in primo luogo l'informazione - per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

Partecipazione: i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, reclami, suggerimenti sul servizio. Azimut S.p.A. si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate. Confronto con la Clientela, anche attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni sulla qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: aumento del livello qualitativo del servizio, sintesi tra capacità di soddisfare i clienti, economia delle erogazioni. Azimut S.p.A. si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze manifestate dai Clienti.

Fattori di qualità: sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da Azimut S.p.A. sono:

- informazioni e copertura del territorio;
- assistenza;
- sicurezza;
- tutela ambientale
- accessibilità ai clienti diversamente abili;
- rapporto con i clienti e gestione reclami.

Indicatori di qualità: rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi Azimut S.p.A. tali indicatori derivano dagli impegni assunti con il Comune di Faenza, meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio.

Standard di prestazione: sono i livelli di servizio che Azimut S.p.A. si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con gli Enti affidanti. Pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Faenza.

Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione del Cliente

Per conoscere il grado di soddisfazione della clientela ed individuare eventuali opzioni di miglioramento sui diversi aspetti del servizio, Azimut S.p.A. effettua annualmente una **indagine di rilevazione della qualità percepita dai clienti**. I risultati dell'indagine vengono pubblicati sulla presente Carta dei Servizi.

Viene inoltre monitorato il numero dei reclami, qualora questi siano riconducibili a disservizi imputabili a responsabilità diretta di Azimut S.p.A.

1.3 - IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

L'indagine di rilevazione della qualità percepita sui servizi gestiti (verde pubblico, cimiteri, disinfezione zanzare, gestione sosta) viene svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A.

A differenza degli anni precedenti, in cui sono state utilizzate esclusivamente interviste telefoniche, l'indagine svolta a gennaio 2023, per i dati relativi all'anno 2022, è stata realizzata mediante interviste personali sull'80% circa del campione rappresentativo, mentre il restante 20% è stato intervistato telefonicamente.

Si riporta di seguito la composizione del campione degli intervistati nelle indagini dell'ultimo triennio:

- a) le interviste effettuate a gennaio - febbraio 2021 (relative all'anno 2020) sono state complessivamente n. 1.034, così suddivise: n. 622 a Ravenna, n. 253 a Faenza e n. 159 a Cervia.
- b) le interviste effettuate a dicembre 2021 (relative all'anno 2021) sono state complessivamente n. 1.035, così suddivise: n. 630 a Ravenna, n. 251 a Faenza e n. 154 a Cervia.
- c) le interviste effettuate a gennaio 2023 (relative all'anno 2022) realizzate sono state 1023 così suddivise: n. 652 a Ravenna, n. 246 a Faenza e n. 125 a Cervia.

Per il Comune di Faenza si riportano di seguito le tabelle di comparazione dei dati di Customer Satisfaction relativi alle ultime tre indagini, con il livello di soddisfazione rilevato sugli aspetti operativi relativi ai servizi oggetto del contratto di servizio.

| SERVIZI CIMITERIALI CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA | 2020 Voti Medi | 2021 Voti Medi | 2022 Voti Medi |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| ORARI ACCESSO AI CIMITERI | 7,41 | 7,18 | 7,12 |
| ABBIGLIAMENTO E COMPORTAMENTO OPERATORI | 7,45 | 7,14 | 7,11 |
| PULIZIA E DECORO AREE CIMITERIALI | 7,77 | 7,31 | 7,31 |
| DISPONIBILITA' PANCHINE, FONTANE, CESTINI | 7,55 | 7,12 | 6,90 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO | 7,55 | 7,19 | 7,11 |

| SERVIZI DI TUMULAZIONE CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA | 2020 Voti Medi | 2021 Voti Medi | 2022 Voti Medi |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| DISPONIBILITA' POSTI SALMA | 7,33 | 7,17 | 6,58 |
| TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE | 7,22 | 6,91 | 6,55 |
| ADEGUATEZZA ATTREZZATURA SERVIZIO | 7,54 | 7,29 | 6,67 |
| ADEGUATEZZA NUMERO OPERATORI | 7,48 | 7,45 | 6,68 |
| COMODITA' ORARI ESECUZIONE SERVIZIO | 7,57 | 7,45 | 6,73 |
| RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO | 7,59 | 7,55 | 6,73 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO | 7,45 | 7,30 | 6,66 |

| SERVIZI DI CREMAZIONE CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA | 2020 Voti Medi | 2021 Voti Medi | 2022 Voti Medi |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE | 7,2 | 6,88 | 6,35 |
| ADEGUATEZZA ATTREZZATURA SERVIZIO | 7,6 | 7,38 | 6,65 |
| RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO | 7,5 | 7,3 | 6,76 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO | 7,43 | 7,19 | 6,59 |

I dati evidenziano un risultato sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti, tenendo conto che negli anni 2020/2021 il dato è stato inevitabilmente condizionato dalle conseguenze della pandemia.

La valutazione relativa all'anno 2022 appare pertanto riferita ad una annualità ordinaria con voti positivi, superiori alla media.

Deve inoltre tenersi presente che le modalità di intervista sono mutate nel 2022, introducendo un sistema misto di interviste telefoniche e dirette.

Le tabelle successive riportano i dati relativi alle criticità liberamente segnalate dalle persone contattate (con risposte libere sul servizio nel territorio faentino).

| SERVIZI CIMITERIALI CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Niente di negativo da segnalare | - | - | 57,7% |
| Non sa, non risponde | 97,6% | - | - |
| Pulizia e decoro | - | 17,9% | 3,2% |
| Orari di apertura scomodi | 0,8% | 13,4% | 8,9% |
| Poca cura di fontane e cestini | 0,4% | 4,5% | 0,8% |
| Poche fontane, cestini | - | 7,5% | 2,0% |
| Poche panchine | - | 9,0% | 2,0% |
| Costi | - | 3,0% | 5,3% |
| Scarsa illuminazione | - | - | 1,2% |
| Personale scortese | - | 4,5% | 0,8% |
| Poco personale | - | 9,0% | 0,4% |
| Pavimentazione irregolare pericolosa | 0,8% | 1,5% | 1,2% |
| Abbigliamento e comportamento del personale | - | 1,5% | 0,4% |
| Mancanza di sorveglianza interna | - | 1,5% | 3,7% |
| Attrezzature vecchie, non sicure | - | 1,5% | 0,4% |
| Non ci sono scope bisogna portarsele da casa | 0,4% | 1,5% | - |
| Scarsa manutenzione | - | 6,0% | 1,6% |
| Pochi parcheggi | - | 7,5% | 0,8% |
| Scarsa riorganizzazione / informazione | - | 3,0% | 1,2% |
| Gestione pratiche | - | 3,0% | 1,6% |
| Tempi lunghi per servizi | - | 1,5% | 2,0% |
| Pochi loculi, pochi posti | - | 1,5% | 0,8% |
| migliorare le aree verdi | - | 1,5% | 1,6% |
| chiusura giorno di Natale/ giorno a settimana | - | - | 1,2% |
| Non dare più possibilità di fare funerali in chiesa Osservanza | - | - | 1,2% |

| SERVIZI DI TUMULAZIONE CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Niente di negativo da segnalare | - | - | 70,5% |
| Non sa, non risponde | 89,0% | - | - |
| Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione | 21,4% | 21,4% | 10,3% |
| Disponibilità dei posti salma | - | 21,4% | 1,3% |
| Adeguatezza del numero degli operatori | - | 7,1% | 1,3% |
| Rispetto degli orari e dei tempi di esecuzione del servizio | - | - | - |
| Poco rispetto e decoro | - | - | - |
| Costo elevato | 7,7% | 28,6% | 11,5% |
| Adeguatezza attrezzatura utilizzata durante il servizio | - | 7,1% | 2,6% |
| Comodità orari di esecuzione del servizio | - | - | - |
| Disorganizzazione | - | 7,1% | 1,3% |
| Poca cura degli spazi | - | 7,1% | 1,3% |

| SERVIZI DI CREMAZIONE CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Niente di negativo da segnalare | - | - | 65,1% |
| Non sa, non risponde | 96,6% | 0,0% | - |
| Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione | 1,1% | 50,0% | 25,6% |
| Costi elevati | 1,1% | 35,7% | 9,3% |
| Rispetto degli orari | 1,1% | 14,3% | - |
| Sensibilità e decoro del personale | 0,0% | 0,0% | - |
| Pratiche | 0,0% | 0,0% | - |

2. MISSIONE

2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

Azimut S.p.A. è stata costituita a seguito di cessione di ramo d'azienda di Area Asset S.p.a. ad AMF S.p.a. di Faenza, con modifica della denominazione sociale, in data 01.01.2009 al fine di gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Ravenna Holding S.p.a. su delega degli enti locali proprietari (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese), ha esperito procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi, ai sensi della normativa vigente nazionale e della prassi comunitaria in tema di società miste sul partenariato pubblico-privato istituzionale PPPI.

A seguito dell'assegnazione della gara, la cordata aggiudicataria (formata da CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria e CICLAT Consorzio Italiano Cooperativa Lavoratori Ausiliari Traffico Soc. Coop di Bologna BO, mandante) si è consolidata - come imposto dal bando di gara - nella società consortile denominata "Antares S.C. a R.L." con sede in Ravenna (RA) via Trieste n. 76. Soci assegnatari per riparto interno consortile sono: Cooperativa Muratori e Cementisti C.M.C., Deltambiente Soc. Coop. Agr. di Ravenna; S. Vitale Cooperativa sociale di Ravenna e Ciclat Consorzio italiano cooperative lavoratori ausiliari del traffico Soc. Coop. di Bologna.

Dal 01.07.2012, a seguito della cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, Azimut S.p.A. ha assunto la configurazione di società "mista" a maggioranza pubblica. Come previsto dal bando di gara, il socio privato eseguirà gli specifici compiti operativi oggetto dell'affidamento.

Il capitale azionario risulta essere così ripartito:

| Azionista | Azioni | % |
|----------------------------|------------------|----------------|
| Ravenna Holding S.p.A. | 1.632.979 | 59,80% |
| Comune di Castel Bolognese | 5.353 | 0,20% |
| Antares S.c. a r.l. | 1.092.221 | 40,00% |
| Totale | 2.730.553 | 100,00% |

I servizi riguardano direttamente o indirettamente la gestione del territorio e dei beni pubblici afferenti i cimiteri nell'interesse della cittadinanza ed in particolare:

- la gestione dei servizi cimiteriali (incluse le operazioni di polizia mortuaria);
- la gestione di cremazione salme;
- la gestione di camere mortuarie;
- la gestione della manutenzione del verde pubblico;
- la gestione dell'igiene ambientale attraverso attività antiparassitarie, fitoiatriche, disinfestazione e disinfezione;
- la gestione di toilette pubbliche;
- la gestione di servizi manutentivi
- la gestione di servizi di tipo tecnico progettuale;
- la gestione di servizi di sosta e altre attività inerenti la mobilità;
- lavori di costruzione e sepolture in genere;
- gestione del servizio di recupero e trasporto salme;
- assistenza autoptica e servizi collaterali (attività prevista da statuto ma attualmente non esercitata);
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti.

2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

L'azienda Azimut S.p.A. è certificata secondo le norme ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 per tutti i suoi servizi

La prima certificazione di Sistema di Qualità è stata rilasciata in data 30 dicembre 2013 a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, sulla base di analisi complete dell'organizzazione e dei suoi risultati. A dicembre 2022, a seguito della verifica triennale eseguita da Bureau Veritas Italia S.p.A., Azimut S.p.A. ha ottenuto il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015 per altri 3 anni.

A fine settembre 2021 Azimut S.p.A. ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" per le attività di erogazione di servizi: (cimiteriali, di cremazione, di camera mortuaria, di sosta a pagamento, di manutenzione del verde, di disinfezione e di gestione di toilette automatiche) e per le attività di progettazione e direzione lavori di opere e manutenzioni straordinarie inerenti alla gestione dei servizi. A novembre 2022 l'ente certificatore ha effettuato la verifica periodica di mantenimento con esito positivo.

Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 e ISO 37001 impegna quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti.

La maturità del sistema organizzativo aziendale risulta confermato in sede di verifiche ispettive presiedute dall'Ente Certificatore, che non hanno mai evidenziato "non conformità" significative.

2.3. PERSONALE.

Azimut S.p.A. dispone attualmente complessivamente di n. **32** dipendenti adibiti ai Servizi Cimiteriali, dei comuni di Ravenna, Cervia e Faenza.

Per Faenza sono l'organico è così composto da:

n. 1 Capo Area Servizi Cimiteriali Faenza

n. 4 persone in struttura (n. 3 impiegato amministrativo, n. 1 coordinatore cimiteri e crematorio).

n. 3 addetti operativi (principalmente dedicati al crematorio, svolgono anche attività cimiteriali)

Identificabilità del personale

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla cura del servizio indossa la divisa specifica ed espone bene visibile il cartellino di riconoscimento.

Monitoraggio sanitario del personale

Azimut S.p.A. garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

Formazione del personale

Azimut S.p.A., consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico e alla formazione generale del proprio personale.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

I corsi di formazione sono soprattutto incentrati sull'impiego di mezzi e attrezzature, in conseguenza del loro pratico utilizzo.

Cortesia del personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con Clientela, ed è tenuto a rivolgersi ai fruitori dei servizi con rispetto e professionalità; risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile; cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito; indossa la divisa (se prescritto); porta in modo ben visibile la tessera di riconoscimento o – se operatore telefonico – dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

Azimut S.p.A. cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice Etico e di Comportamento del personale.

2.4 SISTEMA INTEGRATO 231/ANTICORRUZIONE

Azimut S.p.A., adotta ed implementa in continuo un sistema integrato di prevenzione dei rischi di cui al D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. esteso alla vigente normativa anticorruzione, in quanto società con capitale a maggioranza pubblica (pur non essendo una società a controllo pubblico, Azimut S.p.A. applica in via di autolimitazione un sistema anticorruzione). In particolare sul sito aziendale “società trasparente” è pubblicato il modello Ex D.Lgs.231/2001 e il PTPCT (Piano triennale della prevenzione della corruzione e trasparenza.), annualmente aggiornato. Nell’ambito del PTPCT è presente una area specifica relativa al servizio, in cui sono elencati i processi in rapporto ai rischi dell’attività, nonché le misure adottate dall’azienda riguardo al contenimento dei suddetti rischi.

3. SERVIZI CIMITERIALI NEL COMUNE DI FAENZA

Come già accennato al paragrafo 2.1, a seguito dell’avvenuta scissione societaria di Area Asset S.p.A., ad Azimut S.p.A. è stato trasferito il ramo di azienda esercente vari servizi, tra i quali i Servizi Cimiteriali del territorio del Comune di Faenza, subentrando così a tutti gli effetti nel contratto di servizio in essere tra comune di Faenza ed AMF S.p.A.

Nel 2012, a seguito della gara a c.d. “*doppio oggetto*” che ha visto l’aggiudicazione del servizio ad Antares Scarl il Comune di Faenza ha sottoscritto il contratto di servizio attualmente in essere, che affida ad Azimut S.p.A. la gestione dei servizi cimiteriali all’interno del territorio comunale fino al 30.06.2027, comprensivi delle seguenti attività:

1. Svolgimento delle operazioni cimiteriali previste dalla legge e delle conseguenti pratiche amministrative
2. Gestione dei Cimiteri esistenti con relativi immobili, reti ed impianti, comprensiva della loro manutenzione (ordinaria e straordinaria) per il mantenimento in efficienza
3. Gestione dell’impianto di cremazione
4. Recupero e trasporto salme su richiesta della Pubblica Autorità
5. Gestione ufficio di polizia mortuaria
6. Gestione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune di Faenza.

Il Contratto disciplina il Servizio cimiteriale su tutto il territorio del Comune di Faenza (Cimitero dell’Osservanza di Faenza Città ed i Cimiteri del forese: Albereto, Basiago, Cassanigo, Castel Raniero, Celle, Errano, Formellino, Fossolo, Granarolo, Marzeno, Pieve Cesato, Pieve Corleto, Reda, San Biagio, Santa Lucia, San Pietro in Laguna, Sarna, Albereto, Basiago, Casale, Merlaschio, Mezzeno, San Mamante, Pergola, Pieve Ponte, Prada, Rivalta, Ronco, Saldino, Sant’Andrea, San Barnaba, San Giovannino, San Silvestro, Tebano).

Il vigente Regolamento comunale di Polizia Mortuaria è stato approvato con delibera del CC n. 7174/322 del 04.12.1997 (e successivamente modificato con atti di C.C. vari, da ultimo, con delibera del C.c. – n. 5128/384 del 19.12.2007) ed è visionabile al seguente link

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Faenza>

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

4.1 GESTIONE DEI CIMITERI

L'attività concerne l'espletamento all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero delle operazioni cimiteriali previste per legge, delle operazioni di polizia mortuaria, della custodia e sorveglianza dei cimiteri, della pulizia ed igiene delle aree interne pubbliche coperte e scoperte, della manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, reti, impianti affidati, nonché delle attrezzature e degli automezzi di servizio, dei locali, dei depositi, il disbrigo delle pratiche tecnico amministrative (dalla gestione delle banche dati cimiteriali, alla gestione delle concessioni, autorizzazioni, revoche, decadenze di sepolture), la gestione del rapporto con gli utenti, le attività di riscossione di tariffe, canoni e diritti, etc., l'attività di costruzioni di sepolture individuali e di famiglia (compresa l'espletazione delle attività di progettazione preliminari, definitive ed esecutive degli interventi di nuova realizzazione, di manutenzione straordinaria, di messa a norma e di adeguamento degli impianti).

Azimut S.p.A. ha ricevuto contestualmente al contratto di servizio, l'affidamento di beni immobili ed attrezzature di proprietà del comune sulle quali provvede ad effettuare gli interventi necessari al migliore svolgimento del servizio (interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di risanamento, di dismissione, all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero, con esclusione delle aree esterne antistanti adibite a parcheggio o verde).

L'attività di gestione dei cimiteri implica la fornitura dell'energia elettrica, dell'acqua, dei materiali e delle prestazioni richieste per il buon esercizio delle reti e degli impianti, nonché per l'illuminazione degli immobili e delle zone pubbliche e la funzionalità dei servizi igienici per il personale ed il pubblico.

La gestione dei Servizi Cimiteriali avviene mediante l'applicazione di tariffe/canoni/diritti previsti dal tariffario (allegato al contratto di servizio) aggiornato annualmente sulla base degli indici di rivalutazione ISTAT.

L'attività cimiteriale si suddivide in:

- 4.2 Gestione operativa;
- 4.3 Gestione delle concessioni cimiteriali.

4.2 GESTIONE OPERATIVA

La gestione operativa comprende tutte le attività di esecuzione delle operazioni di sepoltura e di Polizia Mortuaria post mortem, nonché tutte le prestazioni finalizzate al mantenimento di uno stato di decoro e all'utilizzo diretto ed indiretto dei luoghi interni ai cimiteri.

Attività di pulizia e manutenzione aree comuni.

Tali operazioni, da eseguirsi tutte all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero riguardano in dettaglio:

- raccolta dei contenitori dei rifiuti vegetali;
- pulizia e lavaggio delle fontane cimiteriali;
- pulizia e lavaggio delle pavimentazioni;
- eliminazione ragnatele;
- spazzamento vialetti interni del cimitero;
- sfalcio delle aree verdi;
- potatura degli alberi e arbusti;
- potatura e messa in forma delle siepi cimiteriali;
- potatura e concimazione di piante fiorite ubicate nelle aiuole cimiteriali;
- trattamento antiparassitario delle piante.

Operazioni manutenzione ordinaria e straordinaria

Il comune di Faenza ha concesso in uso gratuito ad Azimut S.p.A. le aree cimiteriali, gli immobili e gli impianti esistenti all'interno del perimetro delle aree cimiteriali individuate dal Piano Regolatore Generale del comune di Faenza, con esclusione delle strade di accesso e delle aree antistanti adibite a parcheggio o a verde. Azimut S.p.A. effettuerà su tali beni (immobili, reti, impianti, attrezzature e automezzi di servizio, locali, magazzini) tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria ritenuti necessari per curarne la conservazione e per ottenere il migliore svolgimento del servizio.

Per interventi di *manutenzione ordinaria* si intendono tutti quegli 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. Fanno parte delle operazioni di manutenzione ordinaria previste dal contratto di servizio le seguenti attività:

- ripristino mura di cinta;
- ripristino di tratti di muratura o intonaco fatiscenti;
- tinteggiature;
- rifacimento coperture;
- riparazione o sostituzione infissi;
- riparazione degli impianti idrici;
- ripristino dei marciapiedi cimiteriali, viali, pavimentazioni, sostituzione di caditoie;
- ripristino di piccoli tratti di asfalto.

Per interventi di *manutenzione straordinaria* si intendono tutte quelle opere necessarie a mantenere in buono stato le parti comuni degli edifici, tutte quelle opere e modifiche necessarie a rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, e a realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici sempre che non comportino modifiche delle destinazioni d'uso.

Azimut S.p.A. inoltre effettua la progettazione e la realizzazione degli interventi occorrenti per l'attuazione del piano regolatore cimiteriale del comune di Faenza.

Attività di sepoltura e di Polizia Mortuaria

Le attività di seguito evidenziate sono svolte da Azimut S.p.A. direttamente (o mediante soggetti terzi da essa autorizzati). Tutte le operazioni vengono eseguite da personale specializzato ed adeguatamente formato, nel rispetto del regolamento di Polizia Mortuaria e delle vigenti norme di sicurezza e di igiene.

- a) *accoglimento della salma*: Il carro funebre che trasporta la salma viene accolto all'ingresso del cimitero dagli operatori cimiteriali che provvedono a trasferire feretro e composizioni floreali sugli appositi carrelli e a organizzare il corteo funebre sino al raggiungimento del luogo di sepoltura, dove il feretro viene lasciato all'intimità dei parenti per gli estremi saluti.
- b) *Inumazione*: la fossa viene preparata in anticipo mediante l'ausilio di un mezzo meccanico o con mezzi manuali accumulando temporaneamente il terreno smosso nelle immediate vicinanze; il defunto viene calato nella fossa mediante dispositivo meccanico o mediante funi idonee; al termine di questa operazione la fossa viene riempita e viene realizzato il tumulo su cui vengono installati la stele/croce con la targhetta identificativa ed il cippo numerato, e infine viene pulita e riassetata tutta l'area circostante.
- c) *Tumulazione in manufatti cimiteriali (loculo, tomba, ossario, ecc..)* - L'area di intervento viene preparata in anticipo rimuovendo le eventuali lastre di chiusura del manufatto e sistemando le attrezzature ed i materiali necessari per la tumulazione vera e propria. La tumulazione viene effettuata utilizzando solo materiali previsti dal regolamento di Polizia Mortuaria e dalle normative vigenti e viene eseguita in modo da garantire una perfetta sigillatura e tenuta del tumulo. Al termine dell'operazione viene ricollocata la lastra di marmo.
- d) *Esumazioni, Estumulazioni e Traslazioni* - Le esumazioni ordinarie (effettuate dopo 10 anni) e le estumulazioni ordinarie (effettuate alla scadenza della concessione), vengono programmate

annualmente, informando di ciò familiari e parenti con circa 6 mesi di anticipo, mediante lettera e avvisi esposti nelle bacheche cimiteriale, e sul nostro sito aziendale nella sezione <https://www.azimut-spa.it/ita/Pubblicazioni/Faenza>

Il giorno e l'ora della esecuzione dell'operazione, viene comunicata agli interessati con almeno 15 giorni di preavviso. Qualora non siano disponibili i nominativi dei familiari o dei parenti più prossimi, Azimut S.p.A. effettuerà ricerca anagrafica c/o l'ufficio anagrafe del Comune.

Le esumazioni e le estumulazioni straordinarie vengono organizzate in accordo con i familiari.

4.3 GESTIONE DELLE CONCESSIONI CIMITERIALI

Azimut S.p.A. si occupa di tutti gli atti amministrativi connessi ai servizi cimiteriali.

L'Ufficio cimiteriale si trova al primo piano del chiostro cisterna del cimitero dell'Osservanza in viale G. Marconi nr. 34 e si occupa di fornire tutte le informazioni e di espletare tutte le attività amministrative relative alle operazioni cimiteriali di sepoltura, esumazione, estumulazione, traslazione, del servizio di luce votiva e delle manutenzioni ai manufatti e loro concessionamenti.

Orari e recapiti degli uffici sono pubblicati sul nostro sito al seguente link:

https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Contatti_-Faenza

4.4 GESTIONE DELL'IMPIANTO DI CREMAZIONE

Il servizio di cremazione viene svolto presso il forno crematorio ubicato all'interno del cimitero di dell'Osservanza e consiste nel:

- ricevimento feretri da destinarsi alla cremazione ed eventuale loro collocazione in locale apposito;
- controllo della documentazione autorizzatoria alla cremazione e al successivo trasporto ceneri;
- cremazione;
- raccolta ceneri, collocamento in urna e sigillatura;
- predisposizione verbali di avvenuta cremazione;
- consegna urna;
- manutenzione impianto.

Modalità operative

I feretri destinati alla cremazione vengono ricevuti al Cimitero di Faenza secondo le modalità stabilite dal vigente Regolamento di Polizia Mortuaria. L'accoglimento delle salme avviene in ordine di arrivo, la cremazione deve avvenire entro 3 giorni dall'arrivo della salma. Qualora non fosse possibile cremare la salma nel giorno stesso dell'arrivo, questa viene trasferita nel deposito feretri del Cimitero dell'Osservanza appositamente raffrescato.

Eseguita la cremazione le ceneri vengono disposte in un'urna cineraria sigillata completa di targhetta e consegnata ai parenti assieme alla documentazione prevista, per la sepoltura definitiva.

Le cremazioni vengono eseguite da personale adeguatamente formato.

L'impianto è dotato di un sofisticato sistema di abbattimento e depurazione dei fumi che Azimut S.p.A. sottopone periodicamente a controlli. La manutenzione ordinaria e straordinaria viene programmata secondo le tempistiche ritenute più idonee a garantire un servizio continuo e mirato a ridurre al minimo le fermate dell'impianto ed è eseguito da personale tecnico altamente specializzato.

4.5 RECUPERO E TRASPORTO SALME SU RICHIESTA DELLA PUBBLICA AUTORITA'

Si tratta di un servizio garantito 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, che viene attivato sull'intero territorio comunale a seguito di esplicita richiesta della pubblica autorità competente - giudiziaria e/o sanitaria.

Il modulo operativo di intervento è costituito da un minimo di nr. 2 operatori, attrezzato di tutto il necessario a svolgere in sicurezza e con professionalità e decoro l'attività, pronto per recarsi sul luogo dell'intervento entro 1 ora dal ricevimento della richiesta.

Il recupero e trasporto avviene impiegando un automezzo appositamente attrezzato e munito di specifica autorizzazione igienico-sanitaria.

Ogni operatore inoltre è dotato di un set contenente una serie di attrezzature e di dispositivi di protezione individuale per eseguire interventi in sicurezza in situazioni eterogenee.

4.6 GESTIONE UFFICIO POLIZIA MORTUARIA.

L'ufficio di Polizia mortuaria si occupa dell'adempimento di tutte le pratiche amministrative afferenti al servizio e dell'assistenza ed informazione al pubblico.

Si occupa inoltre di istituire, secondo le norme nazionali, regionali e locali in materia di Polizia Mortuaria, le pratiche alle concessioni, decadenze, revoche, ingiunzioni, notifiche, autorizzazioni, dinieghi, collaudi, sanzioni, rinunce, ecc.

Si occupa inoltre delle istruttorie necessarie per ottenimento delle autorizzazioni e concessioni relative alla gestione cimiteriale.

4.7 GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA NEI CIMITERI DEL COMUNE DI FAENZA

Il servizio consiste nel fornire con continuità l'erogazione di energia elettrica per il corretto funzionamento delle lampade votive presenti all'interno dei singoli cimiteri nonché nel rimuovere prontamente qualsiasi guasto che si dovesse registrare negli impianti di erogazione. Azimut S.p.A. si occupa della manutenzione ed eventuale sostituzione programmata degli impianti di trasformazione, della realizzazione di nuove linee di distribuzione a bassa tensione nelle aree cimiteriali di nuova costruzione o sostituzione delle vecchie deteriorate e non funzionanti.

5 SERVIZI CIMITERIALI SVOLTI PER IL COMUNE DI CASTEL BOLOGNESE.

Il comune di Castel Bolognese con il contratto di servizio per le operazioni cimiteriali nei cimiteri del comune ha affidato ad Azimut S.p.A. per il periodo 01.02.2012-30.06.2027 le attività di:

1. Accoglimento della Salma
2. Inumazioni
3. Tumulazioni in manufatti cimiteriali
4. Esumazioni, Estumulazioni,

per il cimitero del capoluogo e per i cimiteri di Biancanigo, Serra, Borello, Casalecchio, Pace.

- a) *accoglimento della salma*: Il carro funebre che trasporta la salma viene accolto all'ingresso del cimitero dagli operatori cimiteriali che provvedono a trasferire feretro e composizioni floreali sugli appositi carrelli e a organizzare il corteo funebre sino al raggiungimento del luogo di sepoltura, dove il feretro viene lasciato all'intimità dei parenti per gli estremi saluti.
- b) *Inumazione*: la fossa viene preparata in anticipo mediante l'ausilio di un mezzo meccanico o con mezzi manuali accumulando temporaneamente il terreno smosso nelle immediate vicinanze; il defunto viene calato nella fossa mediante dispositivo meccanico o mediante funi idonee; al termine di questa operazione la fossa viene riempita e viene realizzato il tumulo su cui viene posizionata la stele/croce con la targhetta identificativa ed infine viene pulita e riassetata tutta l'area circostante
- c) *Tumulazione in manufatti cimiteriali (loculo, tomba, ossario, ecc.)*: L'area di intervento viene preparata in anticipo rimuovendo le eventuali lastre di chiusura del manufatto e sistemando le attrezzature ed i materiali necessari per la tumulazione vera e propria. La tumulazione viene effettuata utilizzando solo materiali previsti dal regolamento di Polizia Mortuaria e dalle normative vigenti e viene eseguita in modo da garantire una perfetta sigillatura e tenuta del tumulo. Al termine dell'operazione viene ricollocata la lastra di marmo.
- d) *Esumazioni, Estumulazioni e Traslazioni* - Le esumazioni ordinarie (effettuate dopo 10 anni) e le estumulazioni ordinarie (effettuate alla scadenza della concessione), vengono programmate annualmente dagli uffici competenti del Comune di Castel Bolognese in accordo con gli uffici amministrativi Azimut.

L'informativa ai familiari e parenti è di competenza degli uffici competenti del Comune di Castel Bolognese.

6. TARIFFE.

6.1 TARIFFARIO SERVIZI CIMITERIALI E CREMAZIONE FAENZA IN VIGORE DAL 13/03/2023 (Approvato con Delibera di Giunta Comunale n.22 del 15/02/2023)

(le tariffe in ogni tempo in vigore sono in ogni caso pubblicate sul sito aziendali al link dei servizi cimiteriali interessati).

| FAENZA - OPERAZIONI CIMITERIALI | Imponibile anno 2023 |
|--|-------------------------|
| Tumulazione di feretro in loculo comunale o in tomba di famiglia, escluse le opere murarie di chiusura | € 130,58 |
| <i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i> | € 91,42 |
| Tumulazione di urne cinerarie e/o cassette resti, fino a un massimo di tre, nell'ambito dello stesso manufatto (in lotti comunali o tombe private), escluse le opere murarie di chiusura. | € 50,80 |
| <i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i> | € 35,56 |
| Inumazione di feretro in campo comune | € 296,35 |
| Inumazione di feretro in area in concessione | € 426,63 |
| Inumazione inconsulti da esumazione o da estumulazione senza fornitura di cassa | € 116,06 |
| Estumulazione di feretro da loculo comunale o da tomba di famiglia, escluse le opere murarie di apertura | € 181,36 |
| <i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i> | € 126,94 |
| Estumulazione di urne cinerarie e/o cassette resti, fino a un massimo di tre, nell'ambito dello stesso manufatto (in lotti comunali o tombe private), escluse le opere murarie di apertura. | € 50,80 |
| <i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i> | € 35,56 |
| Esumazione ordinaria di salma in seguito ad ordinanza del Sindaco, allo scadere dei dieci anni dalla data di inumazione | € 296,35 |
| Esumazione ordinaria di salma inumata in seguito ad esumazione o estumulazione. | € 181,36 |
| Esumazione straordinaria di salma o esumazione singola di sepoltura al di fuori dei programmi di esumazione ordinaria. | € 444,82 |
| Avvolgimento feretro per problemi igienico-sanitari. Comprende fornitura di cassone in zinco, disattivazione/attivazione luce, oneri di estumulazione e ritumulazione. Sono escluse le spese per le opere murarie che vengono conteggiate a tariffa piena. | € 498,34 |
| Come sopra con cassone di zinco fornito da impresa. | € 281,47 |
| Fornitura e suggellazione di cassetta per resti mortali. Nel caso di cassette doppie la tariffa è aumentata del 50%. Importo calcolato per ogni defunto | € 69,18 |
| Solo suggellazione di cassetta per resti mortali | € 21,27 |
| Fornitura e suggellazione di cassone di zinco | € 332,33 |
| Solo suggellazione di cassone di zinco | € 70,97 |
| Cassa in cellulosa per esumati o estumulati da cremare o inumare | € 35,96 |
| Sostanze enzimatiche favorevoli la mineralizzazione | € 13,31 |
| Metodo Barriera | € 14,08 |
| Fornitura di contenitore in cellulosa per cremazione resti ossei | € 10,54 |

NOTE

- 1) Per le salme e i resti di infanti (fino a tre anni di età) le tariffe sono ridotte al 50%
- 2) Per lavori di particolare complessità, il costo verrà quantificato di volta in volta aggiungendo il costo orario del personale e i mezzi d'opera

| FAENZA - OPERAZIONI MURARIE | Imponibile anno 2023 |
|---|---------------------------------|
| Chiusura di un loculo sotterraneo o sopraelevato, sia comunale che in tomba privata, compresa la precedente rimozione della pietra tombale o lapide. | |
| a) Sul lato lungo o fossa, tomba esterna o posto fisso | € 166,89 |
| b) Sul lato corto | € 76,19 |
| Apertura di un loculo come sopra, compresa la eventuale rimozione di lastra supplementare di chiusura in loculo doppio. | |
| a) Sul lato lungo o fossa, tomba esterna o posto fisso | € 76,19 |
| b) Sul lato corto | € 39,89 |
| Addizionale per chiusura di un loculo come sopra con chiusura supplementare verticale da 0.80 x 0.60 in presenza di loculi sopraelevati e fosse doppie. | € 39,89 |
| Chiusura di un ossario o nicchia cineraria sotterraneo o sopraelevato nei lotti comunali o nelle tombe private (Vale anche per loculi per infanti nel Campo Angeli) | € 47,15 |
| Apertura di un ossario o nicchia cineraria come sopra. Vale anche per loculi per infanti nel Campo Angeli | € 29,02 |
| Rimozione o collocamento di lapide per chiusura corta esclusa parte monumentale. Per lapidi di grandezza superiore la tariffe è raddoppiata | |
| a) con borchie, staffe o grappe | € 16,26 |
| b) solo stuccata | € 24,69 |
| c) murata o a cassetto | € 35,20 |
| Rimozione di lapide fino a mq. 0,60 in parte monumentale (per lapidi di grandezza superiore si applicherà la tariffa in proporzione) | € 0,00 |
| a) con borchie, staffe o grappe | € 27,08 |
| b) murata | € 54,15 |
| Collocamento di lapide fino a mq. 0,60 in parte monumentale (per lapidi di grandezza superiore si applicherà la tariffa in proporzione) | |
| a) con borchie, staffe o grappe già presenti | € 27,08 |
| b) con staffe o grappe non presenti (compreso fornitura grappe e intonacatura) | € 81,23 |

NOTE

Per lavori di particolare complessità (es. rimozione macerie, rifacimento marciapiedi, ecc.) il costo verrà quantificato di volta in volta aggiungendo il costo orario del personale e i mezzi d'opera

| FAENZA - PRESTAZIONI TECNICHE E DI POLIZIA MORTUARIA | Imponibile anno 2023 |
|--|---|
| Intervento straordinario per solo ricevimento salma e resti giunti al cimitero al di fuori dell'orario di servizio | € 62,14 |
| Intervento straordinario per inumazione o tumulazione salma e resti giunti al cimitero al di fuori degli orari stabiliti non motivate da ragioni di urgenza di natura igienico-sanitaria. In aggiunta alle normali tariffe | € 239,00 |
| Controllo esumazioni/estumulazioni salma e redazione di specifico verbale | € 40,33 |
| Approvazione progetto e posa in opera di lapide a cassetto sulla fossa nel campo comune | |
| a) adulti | € 106,40 |
| b) fanciulli | € 53,21 |
| Rimborso di manodopera per servizi eseguiti a richiesta degli utenti, per ogni ora | € 37,29 |
| Sopralluoghi per verifica misure loculi e/o accesso a tombe di famiglia private | € 45,16 |
| Rimborso consumi elettrici, idrici e occupazione suolo cimiteriale con delimitazione del cantiere da concordarsi con i servizi cimiteriali per la costruzione di tomba di famiglia o lavori di manutenzione straordinaria. A forfait. Per ogni frazione di mesi 6. | € 177,34 |
| Rimborso consumi elettrici e idrici per lavori di manutenzione ordinaria in tomba di famiglia. Al giorno. | € 10,66 |
| Servizio religioso in Chiesa Osservanza o utilizzo sala del Commiato | |
| a) periodo estivo (senza riscaldamento) dal 15/04 al 15/10 | € 37,53 |
| b) periodo invernale (con riscaldamento) dal 15/10 al 15/04 | € 78,05 |
| Parere su progetto di nuova costruzione o ampliamento di tomba di famiglia privata o su intervento di manutenzione straordinaria | € 40,93 |
| Subentro in concessioni di sepolture private | € 341,08 |
| Deposito cauzionale a garanzia della corretta esecuzione delle opere di costruzione o ristrutturazione tombe di famiglia e del risarcimento di eventuali danni, da versarsi da parte del concessionario di sepolture private. (*) | |
| a) forese e parte non monumentale Osservanza | € 5.974,89 |
| b) parte monumentale Osservanza | € 17.279,46 |
| Tumulazione provvisoria in loculo comunale ai sensi art. 57 del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria. Per ogni trimestre o frazione di esso | 3/100 del prezzo del loculo concesso a 30 anni |
| Autorizzazione proroga termine per la costruzione di tomba di famiglia privata | € 59,76 |
| Utilizzo di pompa per eventuale prosciugamento acqua depositata sul fondo del loculo (per ogni ora di utilizzo frazionabile al massimo in mezz'ora) | € 19,88 |
| Assegnazione spazio per posa lapide aggiuntiva o ampliamento lapide esistente in concessioni perpetue nella zona monumentale del cimitero dell'Osservanza, comprensivo di spese per istruttoria pratica. | |
| - al mq | € 2.389,95 |

(*) all'importo non si applica IVA.

NOTE:

Per lavori di particolare complessità, il costo verrà quantificato di volta in volta aggiungendo il costo orario del personale e i mezzi d'opera.

| FAENZA - ILLUMINAZIONE VOTIVA | Imponibile anno 2023 |
|--|---------------------------------|
| Contributo “una tantum” per allacciamento (impianto luce e adduzione corrente): | |
| - per ogni punto luce in loculo individuale o multiplo ; | € 38,94 |
| - per ogni punto luce in ossario o nicchia cineraria ; | € 27,13 |
| - per ogni punto luce in sepoltura collettiva (aiuole, minitombe, ecc.) | € 58,43 |
| - per ogni loculo in tomba costruita dal comune con 15 o più posti salma ed un solo punto luce | € 4,17 |
| Disattivazione e riattivazione impianto a seguito di smontaggio della lapide | € 18,10 |
| Solo disattivazione punto luce | € 9,04 |
| Solo riattivazione punto luce | € 9,04 |
| Canone annuo di esercizio: | |
| - per ogni punto luce in loculo individuale o multiplo, e in ossario o nicchia cineraria; | € 18,10 |
| - per ogni punto luce in sepoltura collettiva (aiuole, minitombe, ecc.) | € 26,44 |
| - per ogni loculo in tomba costruita dal comune con 15 o più posti salma ed un solo punto luce | € 1,76 |

NOTE:

- Per pagamenti in unica soluzione anticipata è dovuto il corrispettivo annuo della tariffa in vigore al momento della richiesta moltiplicato per gli anni residui di concessione.
- Per ogni loculo in tomba costruita dal comune con 15 o più posti salma ed un solo punto luce è d'obbligo la sottoscrizione del contratto luce votiva in unica soluzione anticipata per tutta la durata della concessione.

| FAENZA -TARIFE CONCESSIONE LOCULI OSSERVANZA + IVA 10% | Imponibile anno 2023 | | | | |
|---|----------------------|------------|------------|------------|---------------------------------|
| | ANNI | ANNI | ANNI | ANNI | ANNI (solo per loculi multipli) |
| | 30 | 40 | 50 | 60 | 90 |
| TARIFFA PER CONCESSIONI DI LOCULI SINGOLI DURATA DI ANNI 30, 40, 50, 60 E LOCULI MULTIPLI AVENTI DURATA DI ANNI 90. | | | | | |
| CHIOSTRO CISTERNA (locali al 1° piano) - loculi completi di lapide (con 1, 2 e 3 posti salma): | | | | | |
| - 4° fila | € 2.190,82 | € 2.921,08 | € 3.651,37 | € 4.381,61 | € 6.572,43 |
| - 3° fila | € 3.641,06 | € 4.854,75 | € 6.068,43 | € 7.282,13 | € 10.923,19 |
| - 2° fila | € 3.641,06 | € 4.854,75 | € 6.068,43 | € 7.282,13 | € 10.923,19 |
| - 1° fila | € 2.869,65 | € 3.826,20 | € 4.782,76 | € 5.739,30 | € 8.608,95 |
| CAMPI OSSARI E BADIA II, CHIOSTRO CISTERNA, CAMPO BADIA III, BADIA IV , BADIA V - loculi soprasuolo completi di lapide (piano terra e piano primo, anche con più posti salma): | | | | | |
| - 6° fila | € 1.151,97 | € 1.535,97 | € 1.919,94 | € 2.303,94 | € 3.455,93 |
| - 5° fila | € 1.234,25 | € 1.645,69 | € 2.057,09 | € 2.468,52 | € 3.702,77 |
| - 4° fila | € 1.892,53 | € 2.523,37 | € 3.154,22 | € 3.785,06 | € 5.677,59 |
| - 3° fila | € 2.797,64 | € 3.730,21 | € 4.662,75 | € 5.595,30 | € 8.392,96 |
| - 2° fila | € 2.797,64 | € 3.730,21 | € 4.662,75 | € 5.595,30 | € 8.392,96 |
| - 1° fila | € 2.468,52 | € 3.291,34 | € 4.114,20 | € 4.937,04 | € 7.405,55 |
| CAMPO BADIA II (piano interrato sotto il livello di campagna), CAMPO ORTO (arcate, loculi singoli sottosuolo, con posto lapide soprasuolo) - CHIOSTRI BADIA, NOVIZI I°, CHIESA, MANFREDI - CISTERNA - CAMPO BADIA II arcate 61c, 62s e 65s, BADIA III loculi sottosuolo in corrispondenza delle arcate, completi di lapide e con posto lapide in: | | | | | |
| - 6° fila | € 1.036,78 | € 1.382,37 | € 1.727,96 | € 2.073,55 | € 3.110,35 |
| - 5° fila | € 1.110,82 | € 1.481,11 | € 1.851,40 | € 2.221,67 | € 3.332,49 |
| - 4° fila | € 1.703,29 | € 2.271,03 | € 2.838,79 | € 3.406,55 | € 5.109,85 |
| - 3° fila | € 2.517,88 | € 3.357,17 | € 4.196,48 | € 5.035,78 | € 7.553,64 |
| - 2° fila | € 2.517,88 | € 3.357,17 | € 4.196,48 | € 5.035,78 | € 7.553,64 |
| - 1° fila | € 2.221,67 | € 2.962,22 | € 3.702,77 | € 4.443,33 | € 6.664,99 |
| CAMPO NOVIZI II° - loculi singoli soprasuolo senza lapide : | | | | | |
| - 6° fila | € 596,55 | € 795,41 | € 994,27 | € 1.193,11 | non possibile |
| - 5° fila | € 617,14 | € 822,84 | € 1.028,55 | € 1.234,25 | |
| - 4° fila | € 956,55 | € 1.275,40 | € 1.594,25 | € 1.913,10 | |
| - 3° fila | € 1.409,13 | € 1.878,81 | € 2.348,53 | € 2.818,22 | |
| - 2° fila | € 1.409,13 | € 1.878,81 | € 2.348,53 | € 2.818,22 | |
| - 1° fila | € 1.193,11 | € 1.590,83 | € 1.988,53 | € 2.386,24 | |
| Loculi singoli sottosuolo nelle aiuole senza pensilina e completi di lapide soprasuolo e loculi singoli in tombe di famiglia private, tornati in disponibilità dell'Amministrazione (con obbligo di sottoscrizione di contratto luce votiva pluriennale per aiuole costruite a cura del Comune a 15 posti): | € 1.645,69 | € 2.194,24 | € 2.742,79 | € 3.291,34 | non possibile |
| CAMPO ANGELI - loculi singoli per tumulazione di feti e salme di neonati: | | | | | |
| - 10° fila | € 348,54 | € 464,72 | € 580,89 | € 697,08 | non possibile |
| - 9° fila | € 348,54 | € 464,72 | € 580,89 | € 697,08 | |
| - 8° fila | € 407,45 | € 543,26 | € 679,08 | € 814,88 | |
| - 7° fila | € 407,45 | € 543,26 | € 679,08 | € 814,88 | |
| - 6° fila | € 471,27 | € 628,35 | € 785,43 | € 942,53 | |
| - 5° fila | € 535,08 | € 713,45 | € 891,79 | € 1.070,16 | |
| - 4° fila | € 598,89 | € 798,52 | € 998,16 | € 1.197,80 | |
| - 3° fila | € 598,89 | € 798,52 | € 998,16 | € 1.197,80 | |
| - 2° fila | € 598,89 | € 798,52 | € 998,16 | € 1.197,80 | |
| - 1° fila | € 598,89 | € 798,52 | € 998,16 | € 1.197,80 | |
| Gruppi di loculi venduti come sepoltura collettiva o tomba di famiglia (colonna intera in zone nuove o gruppi di due o più loculi nella zona monumentale): | | | | | |
| - costo a loculo (concessi per 90 anni) | | | | | € 8.022,68 |

NOTE: Per le concessioni dei loculi doppi in zona non monumentale (concessione a 90 anni) l'importo di concessione è determinata dalla somma delle tariffe dei singoli loculi

FAENZA - TARIFFE PER CONCESSIONE OSSARI OSSERVANZA + IVA 10%

| TARIFFA PER CONCESSIONE DI OSSARI O NICCHIE CINERARIE AVENTI DURATA DI 30,40,50,60 ANNI. | Imponibile anno 2023 | | | |
|---|---|------------|------------|------------|
| | ANNI | ANNI | ANNI | ANNI |
| | 30 | 40 | 50 | 60 |
| CAMPI NOVIZI II, ORTO, ANGELI (arc.1-2-3) - concessi senza lapide: | | | | |
| - 10° fila | € 277,14 | € 369,53 | € 461,92 | € 554,30 |
| - 9° fila | € 277,14 | € 369,53 | € 461,92 | € 554,30 |
| - 8° fila | € 447,69 | € 596,94 | € 746,17 | € 895,40 |
| - 7° fila | € 447,69 | € 596,94 | € 746,17 | € 895,40 |
| - 6° fila | € 591,60 | € 788,80 | € 986,00 | € 1.183,21 |
| - 5° fila | € 591,60 | € 788,80 | € 986,00 | € 1.183,21 |
| - 4° fila | € 671,56 | € 895,40 | € 1.119,25 | € 1.343,09 |
| - 3° fila | € 671,56 | € 895,40 | € 1.119,25 | € 1.343,09 |
| - 2° fila | € 671,56 | € 895,40 | € 1.119,25 | € 1.343,09 |
| - 1° fila | € 671,56 | € 895,40 | € 1.119,25 | € 1.343,09 |
| CAMPI OSSARI, ORTO E ANGELI (arc. 4-5-6-7) CHIOSTRO CISTERNA (locali al 1° piano) - possono contenere fino a 2 cassetine. BADIA IV - possono contenere fino a 4 cassetine. Tutti concessi completi di lapide: | Tariffe riferite a capacità fino a n° 2 cassetine. In caso di capacità fino a n° 4 cassetine la tariffa di riferimento viene incrementata del 50% | | | |
| - 11° fila | € 319,78 | € 426,38 | € 532,98 | € 639,57 |
| - 10° fila | € 319,78 | € 426,38 | € 532,98 | € 639,57 |
| - 9° fila | € 319,78 | € 426,38 | € 532,98 | € 639,57 |
| - 8° fila | € 499,31 | € 665,76 | € 832,20 | € 998,64 |
| - 7° fila | € 499,31 | € 665,76 | € 832,20 | € 998,64 |
| - 6° fila | € 645,17 | € 860,25 | € 1.075,31 | € 1.290,36 |
| - 5° fila | € 645,17 | € 860,25 | € 1.075,31 | € 1.290,36 |
| - 4° fila | € 729,33 | € 972,44 | € 1.215,55 | € 1.458,66 |
| - 3° fila | € 729,33 | € 972,44 | € 1.215,55 | € 1.458,66 |
| - 2° fila | € 729,33 | € 972,44 | € 1.215,55 | € 1.458,66 |
| - 1° fila | € 729,33 | € 972,44 | € 1.215,55 | € 1.458,66 |
| CAMPO CISTERNA. Ossari grandi che possono contenere fino a 16 cassette di resti: | € 1.309,05 | € 1.745,42 | € 2.181,76 | € 2.618,13 |
| CAMPI BADIA II e BADIA III- possono contenere fino a 6 cassetine - concessi completi di lapide: | | | | |
| - 5° fila | € 647,99 | € 863,99 | € 1.079,98 | € 1.295,98 |
| - 4° fila | € 950,93 | € 1.267,93 | € 1.584,90 | € 1.901,88 |
| - 3° fila | € 950,93 | € 1.267,93 | € 1.584,90 | € 1.901,88 |
| - 2° fila | € 833,13 | € 1.110,82 | € 1.388,55 | € 1.666,25 |
| - 1° fila | € 833,13 | € 1.110,82 | € 1.388,55 | € 1.666,25 |

FAENZA - TARIFFE CONCESSIONE LOCULI FORESE + IVA 10%

| TARIFFA PER CONCESSIONI DI LOCULI SINGOLI DURATA DI ANNI 30, 40, 50, 60 E LOCULI MULTIPLI AVENTI DURATA DI ANNI 90. | Imponibile anno 2023 | | | | |
|---|----------------------|------------|------------|------------|---------------------------------|
| | ANNI | ANNI | ANNI | ANNI | ANNI (solo per loculi multipli) |
| | 30 | 40 | 50 | 60 | 90 |
| Loculi singoli soprasuolo concessi senza lapide di chiusura | | | | | |
| - 6° fila | € 852,80 | € 1.136,72 | € 1.421,68 | € 1.705,60 | € 2.558,40 |
| - 5° fila | € 888,67 | € 1.184,89 | € 1.481,11 | € 1.777,34 | € 2.666,01 |
| - 4° fila | € 1.536,66 | € 2.048,86 | € 2.561,08 | € 3.073,30 | € 4.609,99 |
| - 3° fila | € 2.388,30 | € 3.184,39 | € 3.980,49 | € 4.776,58 | € 7.164,89 |
| - 2° fila | € 2.388,30 | € 3.184,39 | € 3.980,49 | € 4.776,58 | € 7.164,89 |
| - 1° fila | € 2.073,55 | € 2.764,74 | € 3.455,93 | € 4.147,10 | € 6.220,66 |
| Loculi singoli soprasuolo concessi completi di lapide di chiusura | | | | | |
| - 5° fila | € 1.244,56 | € 1.659,40 | € 2.074,25 | € 2.489,08 | € 3.733,67 |
| - 4° fila | € 1.923,39 | € 2.564,50 | € 3.205,65 | € 3.846,77 | € 5.770,16 |
| - 3° fila | € 2.828,51 | € 3.771,35 | € 4.714,18 | € 5.657,02 | € 8.485,53 |
| - 2° fila | € 2.828,51 | € 3.771,35 | € 4.714,18 | € 5.657,02 | € 8.485,53 |
| - 1° fila | € 2.489,08 | € 3.318,79 | € 4.148,47 | € 4.978,18 | € 7.467,25 |
| Loculi sottosuolo concessi completi di lapide soprasuolo. Vale anche per loculi singoli in tombe di famiglia private tornati in disponibilità dell'Amministrazione. | € 1.645,69 | € 2.194,24 | € 2.742,79 | € 3.291,34 | € 4.937,04 |
| Gruppi di loculi, sulla stessa colonna, venduti come tomba di famiglia: - costo a loculo (concessi per 90 anni) | | | | | € 8.022,68 |

NOTE:

Per i loculi doppi (concessione a 90 anni) l'importo di concessione è determinato dalla somma delle tariffe dei singoli loculi.

FAENZA - TARIFFE CONCESSIONE OSSARI FORESE + IVA 10%

| TARIFFA PER CONCESSIONE DI OSSARI O NICCHIE CINERARIE AVENTI DURATA DI 30,40,50 E 60 ANNI. | Imponibile anno 2023 | | | |
|--|---|------------|------------|------------|
| | ANNI | ANNI | ANNI | ANNI |
| | 30 | 40 | 50 | 60 |
| Ossari o nicchie cinerarie - concessi senza lapide: | | | | |
| - 8° fila | € 255,26 | € 340,34 | € 425,45 | € 510,54 |
| - 7° fila | € 255,26 | € 340,34 | € 425,45 | € 510,54 |
| - 6° fila | € 255,26 | € 340,34 | € 425,45 | € 510,54 |
| - 5° fila | € 459,50 | € 612,64 | € 765,80 | € 918,95 |
| - 4° fila | € 459,50 | € 612,64 | € 765,80 | € 918,95 |
| - 3° fila | € 459,50 | € 612,64 | € 765,80 | € 918,95 |
| - 2° fila | € 382,91 | € 510,54 | € 638,16 | € 765,80 |
| - 1° fila | € 382,91 | € 510,54 | € 638,16 | € 765,80 |
| Ossari o nicchie cinerarie - concessi completi di lapide: | Tariffe riferite a capacità fino a n° 2 cassette. In caso di capacità fino a n° 4 cassette la tariffa di riferimento viene incrementata del 50% | | | |
| - 8° fila | € 448,83 | € 598,43 | € 748,04 | € 897,64 |
| - 7° fila | € 448,83 | € 598,43 | € 748,04 | € 897,64 |
| - 6° fila | € 448,83 | € 598,43 | € 748,04 | € 897,64 |
| - 5° fila | € 662,01 | € 882,69 | € 1.103,37 | € 1.324,03 |
| - 4° fila | € 662,01 | € 882,69 | € 1.103,37 | € 1.324,03 |
| - 3° fila | € 662,01 | € 882,69 | € 1.103,37 | € 1.324,03 |
| - 2° fila | € 583,47 | € 777,95 | € 972,44 | € 1.166,93 |
| - 1° fila | € 583,47 | € 777,95 | € 972,44 | € 1.166,93 |
| Ossari grandi (o loculi in 5° fila invendibili per difficoltà di tumulazione) che possono contenere fino a 16 cassette di resti: | € 1.122,06 | € 1.496,07 | € 1.870,09 | € 2.244,10 |

FAENZA - TARIFFE CONCESSIONE AREE OSSERVANZA + IVA 10%

| TARIFFE PER LA CONCESSIONE DI AREE AL CIMITERO DELL'OSSERVANZA | Imponibile anno 2023 |
|--|-----------------------------|
| Per un lotto di terreno per costruzione di tomba di famiglia (durata 90 anni) | |
| - prospiciente i vialetti principali e in zona monumentale al mq. | € 5.142,96 |
| - non prospiciente i vialetti principali, al mq | € 3.327,80 |
| Concessione di ampliamento di tomba di famiglia, a loculo | € 302,51 |
| Per aree da utilizzare per l'inumazione familiare o per comunità (durata 30 anni): | |
| - al mq. | € 1.210,11 |

FAENZA - TARIFFE CONCESSIONE AREE FORESE + IVA 10%

| TARIFFE PER LA CONCESSIONE DI AREE NEI CIMITERI DEL FORESE | Imponibile anno 2023 |
|--|-----------------------------|
| Concessione di aree per la costruzione di tombe di famiglia (durata 90 anni): | |
| - terreno al mq. | € 3.327,79 |
| Per aree da utilizzare per l'inumazione familiare o per comunità (durata 30 anni): | |
| - al mq. | € 1.210,11 |

FAENZA - TARIFFE RETROCESSIONE LOCULI OSSERVANZA

| VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE DI LOCULI CONCESSI ANTE ANNO 2008. | VALORI 2023 |
|--|-------------|
| CHIOSTRO CISTERNA (locali al 1° piano) - loculi completi di lapide (con 1, 2 e 3 posti salma): | |
| - 4° fila | € 2.273,79 |
| - 3° fila | € 3.771,83 |
| - 2° fila | € 3.771,83 |
| - 1° fila | € 2.989,38 |
| CAMPI OSSARI E BADIA II, CHIOSTRO CISTERNA, CAMPO BADIA III - loculi soprasuolo completi di lapide (piano terra e piano primo, anche con più posti salma): | |
| - 6° fila | € 1.129,37 |
| - 5° fila | € 1.195,41 |
| - 4° fila | € 1.847,46 |
| - 3° fila | € 2.716,86 |
| - 2° fila | € 2.716,86 |
| - 1° fila | € 2.390,85 |
| CAMPO BADIA II (piano interrato sotto il livello di campagna), CAMPO ORTO (arcate, loculi singoli sottosuolo, con posto lapide soprasuolo) - CHIOSTRI BADIA, NOVIZI I°, CHIESA, MANFREDI – CISTERNA - CAMPO BADIA II arcate 61c e 62s loculi sottosuolo in corrispondenza delle arcate, completi di lapide e con posto lapide in: | |
| - 6° fila | € 1.026,60 |
| - 5° fila | € 1.090,22 |
| - 4° fila | € 1.684,87 |
| - 3° fila | € 2.477,77 |
| - 2° fila | € 2.477,77 |
| - 1° fila | € 2.180,44 |
| CAMPO NOVIZI II° - loculi singoli soprasuolo senza lapide : | |
| - 6° fila | € 522,02 |
| - 5° fila | € 545,12 |
| - 4° fila | € 842,44 |
| - 3° fila | € 1.238,89 |
| - 2° fila | € 1.238,89 |
| - 1° fila | € 1.056,35 |
| Loculi singoli sottosuolo nelle aiuole senza pensilina e completi di lapide soprasuolo e loculi singoli in tombe di famiglia private, tornati in disponibilità dell'Amministrazione: | € 1.571,60 |
| CAMPO ANGELI - loculi singoli per tumulazione di feti e salme di neonati: | |
| - 10° fila | € 333,31 |
| - 9° fila | € 333,31 |
| - 8° fila | € 393,29 |
| - 7° fila | € 393,29 |
| - 6° fila | € 453,79 |
| - 5° fila | € 514,29 |
| - 4° fila | € 574,80 |
| - 3° fila | € 574,80 |
| - 2° fila | € 574,80 |
| - 1° fila | € 574,80 |
| Gruppi di loculi venduti come sepoltura collettiva o tomba di famiglia (colonna intera in zone nuove o gruppi di due o più loculi nella zona monumentale): | |
| - costo a loculo (concessi per 90 anni) | € 5.015,75 |

NOTE: Per le concessioni di loculi multipli le tariffe singole riportate vengono moltiplicate per il numero di posti salma previsti e maggiorate del 50% in quanto le concessioni passano da 60 a 90 anni

FAENZA - TARIFFE RETROCESSIONE OSSARI OSSERVANZA

| VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE DI OSSARI CONCESSI ANTE ANNO 2008 | VALORI 2023 |
|--|-------------|
| CAMPI NOVIZI II, ORTO, ANGELI (arc.1-2-3) - concessi senza lapide: | |
| - 10° fila | € 268,60 |
| - 9° fila | € 268,60 |
| - 8° fila | € 431,62 |
| - 7° fila | € 431,62 |
| - 6° fila | € 567,45 |
| - 5° fila | € 567,45 |
| - 4° fila | € 648,97 |
| - 3° fila | € 648,97 |
| - 2° fila | € 648,97 |
| - 1° fila | € 648,97 |
| CAMPI OSSARI, ORTO E ANGELI (arc. 4-5-6-7) - concessi completi di lapide: | |
| - 11° fila | € 298,85 |
| - 10° fila | € 298,85 |
| - 9° fila | € 298,85 |
| - 8° fila | € 461,86 |
| - 7° fila | € 461,86 |
| - 6° fila | € 597,70 |
| - 5° fila | € 597,70 |
| - 4° fila | € 679,23 |
| - 3° fila | € 679,23 |
| - 2° fila | € 679,23 |
| - 1° fila | € 679,23 |
| CAMPO CISTERNA. Ossari grandi che possono contenere fino a 16 cassette di resti: | € 1.358,42 |
| CAMPI BADIA II - possono contenere fino a sei cassetine - concessi completi di lapide: | |
| - 5° fila | € 615,81 |
| - 4° fila | € 905,61 |
| - 3° fila | € 905,61 |
| - 2° fila | € 796,96 |
| - 1° fila | € 796,96 |

NOTE:

Per ossari multipli, legati o non legati a loculi con concessione di anni 90, la tariffa viene maggiorata del 50%

FAENZA - TARIFFE RETROCESSIONE LOCULI FORESE

| VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE LOCULI CONCESSI ANTE ANNO 2008 | VALORI 2023 |
|---|-------------|
| Loculi singoli soprasuolo concessi senza lapide di chiusura | |
| - 6° fila | € 890,00 |
| - 5° fila | € 908,28 |
| - 4° fila | € 1.560,31 |
| - 3° fila | € 2.429,71 |
| - 2° fila | € 2.429,71 |
| - 1° fila | € 2.103,70 |
| Loculi singoli soprasuolo concessi completi di lapide di chiusura | |
| - 5° fila | € 1.195,41 |
| - 4° fila | € 1.847,46 |
| - 3° fila | € 2.716,86 |
| - 2° fila | € 2.716,86 |
| - 1° fila | € 2.390,85 |
| Loculi sottosuolo concessi completi di lapide soprasuolo. Vale anche per loculi singoli in tombe di famiglia private tornati in disponibilità dell'Amministrazione. | € 1.571,60 |
| Gruppi di loculi, sulla stessa colonna, venduti come tomba di famiglia: - costo a loculo (concessi per 90 anni) | |
| | € 5.015,75 |

FAENZA - TARIFFE RETROCESSIONE OSSARI FORESE

| VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE DI OSSARI O NICCHIE CINERARIE CONCESSI ANTE ANNO 2008 | VALORI 2023 |
|--|-------------|
| Ossari o nicchie cinerarie - concessi senza lapide: | |
| - 8° fila | € 245,48 |
| - 7° fila | € 245,48 |
| - 6° fila | € 245,48 |
| - 5° fila | € 443,70 |
| - 4° fila | € 443,70 |
| - 3° fila | € 443,70 |
| - 2° fila | € 369,38 |
| - 1° fila | € 369,38 |
| Ossari o nicchie cinerarie - concessi completi di lapide: | |
| - 8° fila | € 421,22 |
| - 7° fila | € 421,22 |
| - 6° fila | € 421,22 |
| - 5° fila | € 619,43 |
| - 4° fila | € 619,43 |
| - 3° fila | € 619,43 |
| - 2° fila | € 545,12 |
| - 1° fila | € 545,12 |
| Ossari grandi (o loculi in 5° fila invendibili per difficoltà di tumulazione) che possono contenere fino a 16 cassette di resti: | € 597,72 |

TARIFFE CREMAZIONE IMPIANTO DI FAENZA

Tariffe relative ai servizi di cremazione in vigore dal **13/03/2023** presso l'impianto di Faenza, così come deliberate dalla Giunta del Comune di Faenza n. 22/2023 (Iva al 22% compresa):

| CREMAZIONE FAENZA - TIPOLOGIA | TARIFFA (IVA compresa) |
|---|-----------------------------------|
| Cremazione di cadaveri di residenti in vita nei comuni di Castel Bolognese, Cervia, Faenza e Ravenna | € 504,85) |
| Cremazione di cadaveri di residenti in vita negli altri comuni | € 631,06) |
| Cremazione di resti mortali provenienti da Castel Bolognese, Cervia, Faenza e Ravenna | € 403,86 |
| Cremazione di resti mortali provenienti da altri Comuni | € 504,85 |
| Cremazione di feti, resti ossei e parti anatomiche riconoscibili in forma individuale su richiesta del privato | € 210,36 |
| Ricevimento feretri fuori orario di servizio | € 79,08 |
| Dispersione ceneri in apposita area cimiteriale | € 254,97 |
| Collocamento o dispersione ceneri in cinerario comune | € 114,74 |

Per cadaveri e resti di infanti (fino a tre anni di età) le tariffe sono ridotte del 50%.

Tutte le tariffe vigenti dal 13.03.2023 per il cimitero di Faenza sono visionabili anche ai link:

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Faenza>

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Impianti-di-Cremazione>

6.2 TARIFFARIO SERVIZI CIMITERIALI CASTEL BOLOGNESE IN VIGORE DAL 13/03/2023 (Approvato con Delibera di Giunta Comunale n.10 del 14/02/2023)

| CASTEL BOLOGNESE - OPERAZIONI CIMITERIALI | IMPONIBILE 2023 |
|---|------------------------|
| Tumulazione di feretro in loculo comunale o in tomba di famiglia, escluse le opere murarie di chiusura | € 131,83 |
| In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30% | € 92,27 |
| Tumulazione di urne cinerarie e/o cassette resti, fino a un massimo di tre, nell'ambito dello stesso manufatto (in lotti comunali o tombe private), escluse le opere murarie di chiusura. | € 51,26 |
| In caso di operazioni multiple, dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30% | € 35,88 |
| Inumazione di feretro in campo comune | € 299,11 |
| Inumazione di feretro in area in concessione | € 430,64 |
| Inumazione inconsulti da esumazione o da estumulazione senza fornitura di cassa | € 117,16 |
| Estumulazione di feretro da loculo comunale o da tomba di famiglia, escluse le opere murarie di apertura | € 183,05 |
| In caso di operazioni multiple, dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30% | € 128,14 |
| Estumulazione di urne cinerarie e/o cassette resti, fino a un massimo di tre, nell'ambito dello stesso manufatto (in lotti comunali o tombe private), escluse le opere murarie di apertura. | € 51,26 |
| In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30% | € 35,88 |
| Esumazione ordinaria di salma in seguito ad ordinanza del Sindaco, allo scadere dei dieci anni dalla data di inumazione | € 299,11 |
| Esumazione ordinaria di salma inumata in seguito ad esumazione o estumulazione. | € 183,05 |
| Esumazione straordinaria di salma o esumazione singola di sepoltura al di fuori dei programmi di esumazione ordinaria. | € 448,98 |
| Avvolgimento feretro per problemi igienico-sanitari. Comprende fornitura di cassone in zinco, disattivazione/attivazione luce, oneri di estumulazione e ritumulazione. | € 503,00 |
| Come sopra con cassone di zinco fornito da impresa. | € 284,11 |
| Fornitura e suggellazione di cassetta per resti mortali (per ogni defunto). Nel caso di cassette doppie la tariffa è aumentata del 50% | € 69,84 |
| Solo suggellazione di cassetta per resti mortali | € 21,48 |
| Fornitura e suggellazione di cassone di zinco | € 335,44 |
| Solo suggellazione di cassone di zinco | € 71,62 |
| Cassa in cellulosa per esumati o estumulati da cremare o inumare | € 36,31 |
| Sostanze enzimatiche favorenti la mineralizzazione | € 13,44 |
| Metodo Barriera | € 14,23 |
| Fornitura di contenitore in cellulosa per cremazione resti ossei | € 10,64 |

NOTE:

- Per le salme e i resti di infanti (fino a tre anni di età) le tariffe sono ridotte al 50%.
- Per lavori di particolare complessità, il costo verrà quantificato di volta in volta aggiungendo il costo orario del personale e i mezzi d'opera.

| CASTEL BOLOGNESE - OPERAZIONI MURARIE | IMPONIBILE 2023 |
|---|--------------------|
| Chiusura di un loculo sotterraneo o sopraelevato, sia comunale che in tomba privata, compresa la precedente rimozione della pietra tombale o lapide. | |
| a) Sul lato lungo o fossa, tomba esterna o posto fisso | € 168,44 |
| b) Sul lato corto | € 76,88 |
| Apertura di un loculo come sopra, compresa la eventuale rimozione di lastra supplementare di chiusura in loculo doppio. | |
| a) Sul lato lungo o fossa, tomba esterna o posto fisso | € 76,88 |
| b) Sul lato corto | € 40,29 |
| Addizionale per chiusura di un loculo come sopra con chiusura supplementare verticale da 0.80 x 0.60 in presenza di loculi sopraelevati e fosse doppie. | € 40,29 |
| Chiusura di un ossario o nicchia cineraria sotterraneo o sopraelevato nei lotti comunali o nelle tombe private. | € 47,59 |
| Apertura di un ossario o nicchia cineraria come sopra. | € 29,30 |
| Solo collocamento di lapide | |
| a) Lapide sul lato corto | € 10,98 |
| b) Lapide sul lato lungo | € 21,99 |
| Collocamento di lapide fino a mq. 0,60 nella parte monumentale mediante muratura di staffe fornite da Azimut e intonacatura della parete sottostante. Per lapidi di grandezza superiore si applicherà la tariffa in proporzione | € 73,23 |
| Posa in opera e muratura di lapide per ossario o nicchia cineraria | € 25,66 |
| Posa in opera e muratura di lapide sul lato corto e posa in opera di lapide a cassetto per loculi sul lato corto. Per lapidi di grandezza superiore la tariffa sarà raddoppiata | € 62,25 |
| Rimozione di lapide sul lato corto | |
| a) con borchie, staffe o grappe | € 16,41 |
| b) solo stuccata | € 25,66 |
| c) murata o a cassetto per loculi | € 36,61 |
| Per lapidi di grandezza superiore la tariffa sarà raddoppiata | |
| Semplice stuccatura | |
| a) Lapide sul lato corto | € 14,67 |
| b) Lapide sul lato lungo | € 29,31 |

NOTE:

Per lavori di particolare complessità (es. rimozione macerie, rifacimento marciapiedi, ecc.) il costo verrà quantificato di volta in volta aggiungendo il costo orario del personale e i mezzi d'opera.

| CASTEL BOLOGNESE - PRESTAZIONI TECNICHE E DI POLIZIA MORTUARIA | IMPONIBILE 2023 |
|--|--------------------|
| Intervento straordinario per inumazione o tumulazione salma e resti giunti al cimitero al di fuori degli orari stabiliti non motivate da ragioni di urgenza di natura igienico-sanitaria. In aggiunta alle normali tariffe | € 250,89 |
| Controllo esumazioni/estumulazioni salma e redazione di specifico verbale | € 42,33 |
| Rimborso di manodopera per servizi eseguiti a richiesta degli utenti, per ogni ora | € 37,64 |
| Sopralluoghi per verifica misure loculi e/o accesso a tombe di famiglia private | € 47,44 |
| Utilizzo di pompa per eventuale prosciugamento acqua depositata sul fondo del loculo (per ogni ora di utilizzo frazionabile al massimo in mezz'ora) | € 20,07 |

NOTE:

Per lavori di particolare complessità, il costo verrà quantificato di volta in volta aggiungendo il costo orario del personale e i mezzi d'opera.

Le tariffe in ogni tempo in vigore per il cimitero di Castel Bolognese sono pubblicate sul sito aziendale al link <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Castel-Bolognese>

6.3 DETRAIBILITA' FISCALE PER SPESE FUNEBRI.

Si informa che, come previsto dall'art. 1, comma 679, della l. n. 160/2019 (c.d. Legge di Bilancio per il 2020), **a decorrere dal 1° gennaio 2020** è possibile beneficiare della detrazione IRPEF del 19% degli oneri di cui all'art. 15 TUIR e altre disposizioni normative **unicamente** qualora il pagamento delle spese funebri avvenga mediante le seguenti modalità *“tracciabili”*:

- bonifico bancario o postale;
- ulteriori sistemi *“tracciabili”*, diversi da quello in contanti, previsti dall'art. 23 del D.Lgs. 241/97, tra cui carte di debito, di credito e prepagate, assegni bancari e circolari.

I riferimenti necessari per effettuare i pagamenti *“tracciabili”* sopraindicati (Iban, bollettino premarcato per pagamenti in posta o in banca, POS presso uffici del cimitero) sono resi disponibili agli utenti al momento della fatturazione.

7. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio)

| SERVIZI CIMITERIALI | | | | |
|---|--|--|--------------------|--------------------|
| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | OBIETTIVO 2023 |
| Caratteristiche del servizio: Disponibilità dei necessari posti salma | Tempi massimi di assegnazione di posti salma nei diversi cimiteri per tumulazione e inumazione | Per tumulazioni e inumazioni urgenti (in presenza di salma) entro 48 ore dalla richiesta , con impegno a ridurre al minimo la tempistica. | Termine rispettato | Mantenere standard |
| Caratteristiche del servizio: Disponibilità dei necessari posti salma | Tempo medio della domanda per ottenere una concessione | 120 giorni lavorativi per loculi e concessioni di aree, esclusi eventuali permessi di Enti terzi | Termine rispettato | Mantenere standard |
| Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori | Frequenza minima dei sopralluoghi e guardiani | Nel cimitero di città: frequenza giornaliera; nei cimiteri del forese: sopralluogo minimo 1 volta/mese. con operatori del servizio o presenza di operatori di altri servizi aziendali abilitati a fornire ed acquisire informazioni in merito ai servizi cimiteriali | Termine rispettato | Mantenere standard |
| Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori | Tempo di intervento per la messa in sicurezza per situazioni pericolose (problematiche di viabilità, pericoli di crolli o instabilità strutturali edili) | Nel più breve tempo possibile dalla chiamata, ed in ogni caso entro la giornata lavorativa un tecnico dell'azienda valuta ed organizza l'intervento per la messa in sicurezza. | Termine rispettato | Mantenere standard |
| Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori | Distanza massima tra i cestini porta rifiuti e le fontane posti all'interno dei cimiteri | Distanza cestini/fontane inferiore ai 100 m. | Conforme | Mantenere standard |
| Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori | Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero | Svuotamento cesti: cimitero di città almeno 1 volta/settimana e comunque in maniera tale da non rendere indecoroso il cimitero Pulizia fontanelle: 1 | Termine rispettato | Mantenere standard |

| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | OBIETTIVO 2023 |
|--|---|--|---|---------------------------|
| | | <p>volta al mese</p> <p>Lavaggio pavimenti ed eliminazione ragnatele: ogni 3 mesi</p> <p>Svuotamento cestini</p> <p>Cimiteri del forese: 1-2 volte/settimana in relazione alla tipologia di rifiuto.</p> <p>Nel periodo della commemorazione dei defunti le ceste di tutti i cimiteri vengono svuotate giornalmente</p> <p>.</p> | | |
| <p>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</p> <p>spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori</p> | <p>Pulizia della neve e spargimento di sale in caso di gelate</p> | <p>In caso di necessità viene assicurato lo sgombero della neve nei percorsi e nelle zone necessarie per le sepolture della giornata.</p> <p>In caso di gelate lo spargimento di sale nelle zone pericolose avverrà entro le 9.30 della mattina.</p> | <p>Termine rispettato</p> | <p>Mantenere standard</p> |
| <p>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</p> <p>spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori</p> | <p>Presenza di zone di socializzazione con panchine, etc.</p> | <p>Cimitero urbano: presenza di n. 22 panchine equamente distribuite;</p> | <p>Cimitero urbano: panchine n. 22.</p> | <p>Mantenere standard</p> |
| <p>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</p> <p>spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori</p> | <p>Manutenzione verde</p> | <p>Vengono effettuati n. 9 interventi di sfalcio e da 2 a 4 interventi di diserbo all'anno.</p> <p>Le piante presenti nelle aree comuni dei cimiteri sono sottoposte a controllo annuale, in funzione del quale viene programmato l'intervento di potatura</p> | <p>Conforme</p> | <p>Mantenere standard</p> |

| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | OBIETTIVO 2023 |
|---|---|---|-----------------|---------------------------|
| <p>Tempi caratteristici: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso nel rispetto degli appuntamenti</p> | <p>Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di tumulazione ed inumazione</p> | <p>Inumazione e tumulazione di feretri: nella stessa giornata di arrivo al cimitero di destinazione;</p> <p>Tumulazione di resti ossei e di urne cinerarie: max. 2 gg dall'arrivo al cimitero di destinazione.</p> <p>Il servizio viene eseguito nei giorni e negli orari previsti dalla ordinanza del Sindaco del Comune di Faenza prot. 5247 del 13/11/2001 su cui si basano le richieste</p> | <p>Standard</p> | <p>Mantenere standard</p> |
| <p>Tempi caratteristici: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso nel rispetto degli appuntamenti</p> | <p>Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di estumulazione o traslazione delle salme</p> | <p>Esumazioni ed estumulazioni ordinarie: (estumulazioni alla scadenza della concessione; esumazioni dopo 10 anni).</p> <p>Tali operazioni vengono effettuate, ai termini di legge, nei tempi previsti dalla pubblicazione di avviso alla cittadinanza affisso alla bacheca dei cimiteri.</p> <p>Tempo minimo di preavviso ai famigliari: informa scritta 6 mesi prima dell'operazione. Inoltre sono comunicati telefonicamente, con preavviso di 15 gg, il giorno, l'ora di svolgimento delle operazioni.</p> <p>Estumulazioni urgenti su richiesta (in presenza di salma): tempo max.3 gg.</p> <p>Esumazioni ed</p> | <p>Standard</p> | <p>Mantenere standard</p> |

| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | OBIETTIVO 2023 |
|---------------------------------------|---|---|----------|--------------------|
| | | estumulazioni straordinarie: -su richiesta dell'Autorità Giudiziaria entro i tempi richiesti da quest'ultima (esclusi i festivi); -su singola richiesta dei familiari: tempo medio 2 mesi. | | |
| Illuminazione elettrica votiva | Illuminazione elettrica votiva: giorni necessari per allacciamenti ex. Novo alla rete già esistente | Allacciamento ex novo: entro 15 gg lavorativi dalla data richiesta | Standard | Mantenere standard |
| Illuminazione elettrica votiva | Cambio di lampada fulminata | Entro 5 gg lavorativi dalla segnalazione effettuata | Standard | Mantenere standard |

| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | OBIETTIVO 2023 |
|---|---|--|----------|--------------------|
| Accessibilità ai servizi: orari di apertura degli uffici | Orari di apertura degli uffici e del Cimitero | <p><i>Ufficio presso il cimitero dell'Osservanza:</i> dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 12:30 ed i lunedì e giovedì pomeriggio dalle 15:30 alle 17:00;</p> <p><i>Guardiania:</i> Tutti i giorni dal lunedì alla domenica tranne il mercoledì pomeriggio con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • da novembre a marzo: dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:30 alle 17:30 • da aprile ad ottobre: dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 18:30 <p><i>Cimitero dell'Osservanza:</i> chiusura parziale il mercoledì pomeriggio e chiusura totale nelle seguenti giornate: 1° gennaio - 1° maggio - 25 dicembre - Pasqua e 15 agosto</p> | Standard | Mantenere standard |
| Accessibilità ai servizi: orario di apertura dell'ufficio tecnico cimiteriale | Orario di apertura, per informazioni, consulenza tecnica per la realizzazione di tombe di famiglia e manutenzione ordinaria alle stesse | <p>Previo appuntamento presso gli uffici Azimut al cimitero dell'Osservanza: dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 12:30 ed i lunedì e giovedì pomeriggio dalle 15:30 alle 17:00;</p> | Standard | Mantenere standard |

| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | 2023 |
|---|----------------------------|---|--------------------|--------------------|
| Caratteristiche del servizio: Caratteristiche del servizio di recupero e trasporto salme su richiesta dell'Autorità giudiziaria: Disponibilità di un servizio di trasporto salme | Disponibilità del servizio | 24h /24h, 365 giorni l'anno, su richiesta dell'Autorità giudiziaria entro 1 ora dalla chiamata con almeno 2 operatori | Termine rispettato | Mantenere standard |

RAPPORTI CON IL COMUNE DI FAENZA

| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | 2023 |
|----------------------------------|--|----------|---------|---------------------|
| Rapporti con il Comune di Faenza | Contestazioni da parte del Comune di Faenza relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi | - | Nessuna | Mantenere dato 2022 |
| | Contestazioni da parte del Comune di Faenza riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi | - | Nessuna | Mantenere dato 2022 |
| | Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. S.p.A. da parte del Comune di Faenza | - | Nessuna | Mantenere dato 2022 |

| TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD | 2022 | 2023 |
|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------|-------------------------|
| Servizi informativi all'utenza | Sito internet aziendale | 1 | Attivo ed aggiornato | Mantenere aggiornamenti |
| | Carta dei servizi | Numero edizioni anno: 1. | 1 | Aggiornamento annuo |
| | Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi al servizio | 30 | 11,33 | Mantenere standard |
| | Numero minimo addetti | - | 4 | 4 |

* I fattori di qualità sono integrati dagli indicatori relativi alla percezione dell'utenza, risultante dall'indagine annua di customer satisfaction indicati al paragrafo 1.3.

8. FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

8.1. INFORMAZIONI

Azimut S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi chiari, leggibili e accessibili al pubblico le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le aree interessate dai lavori.

Sito internet

Il sito aziendale ha varie sezioni dedicate ai servizi in oggetto ed è visitabile ai seguenti links:

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Faenza>

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Modulistica-Faenza>

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Impianti-di-Cremazione>

<https://www.azimut-spa.it/ita/Pubblicazioni/Faenza>

che vengono aggiornate tempestivamente, dando particolare evidenza agli avvisi di modifica dei servizi e delle campagne di informazione e sensibilizzazione.

Orari di apertura degli Uffici Cimiteriali di Faenza (al primo piano del chiostro cisterna del cimitero dell'Osservanza, Viale G. Marconi nr. 34 - Faenza)

Mattina : dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 12,30

Pomeriggio: lunedì e giovedì dalle 15,00 alle 17,00

tel: 0546 663760

fax: 0546 663244

e-mail: cimitero.faenza@azimut-spa.it

Contatti Impianto di cremazione Faenza

Tel: [0546/663760](tel:0546663760)

Fax: 0546/663244

Mattina: lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30

Pomeriggio: lunedì e giovedì dalle 15,00 alle 17,00

Servizio Clienti Azimut e Ufficio informazioni c/o sede legale di Azimut S.p.A.

Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche del servizio. Questi i recapiti e gli orari di apertura:

Azimut S.p.A. – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238

Fax 0544 684298

e-mail: info@azimut-spa.it

Orari:

dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;

il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 451398.**

E-Mail: cremazione.faenza@azimut-spa.it

cimitero.faenza@azimut-spa.it

Indirizzo: Viale Marconi, 34. 48018 Faenza RA

8.2. SICUREZZA

Sicurezza cantieri

In presenza di attivazione di un cantiere, vengono adottate le tutele previste dalla legge per il personale in servizio e per gli utenti.

I cantieri vengono segnalati con apposita segnaletica.

Il personale aziendale viene formato per la propria sicurezza.

8.3. TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività Azimut S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrale dell'inquinamento.

Smaltimento Rifiuti attività cimiteriali:

I rifiuti provenienti da attività di pulizia e manutenzione quali fiori, erba, ramaglie, vasi, plastica, materiali edili, carta, ecc., sono assimilabili ai comuni rifiuti urbani e seguono le consuete vie (vengono cioè raccolti ed inviati agli impianti di smaltimento per rifiuti urbani e rifiuti inerti).

I rifiuti invece provenienti da attività cimiteriale di Polizia mortuaria: legname, metalli, indumenti, plastica, ecc., vengono raccolti, ridotti, insaccati e caricati direttamente su mezzi abilitati al loro trasporto e smaltiti presso impianti autorizzati, secondo le normative di riferimento.

Fumi impianto crematorio

L'impianto inoltre è dotato di un sistema di abbattimento e di depurazione dei fumi, periodicamente controllato e verificato dagli enti preposti competenti, secondo le normative di legge

8.4. ACCESSIBILITA' CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI

Azimut S.p.A. si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo semplificate, in funzione delle loro particolari esigenze.

8.5. RAPPORTO CON I CLIENTI

8.5.1. PERSONALE FRONT OFFICE

Azimut S.p.A. cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente il personale di front office in periodi di affiancamento a personale già esperto.

Azimut S.p.A. ha adottato un proprio Codice Etico e di comportamento che, tra le altre cose, disciplina il comportamento che il personale a contatto con il pubblico è tenuto ad assumere, rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione presso gli uffici aperti al pubblico e sul sito web.

8.5.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa, se prescritto;
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

8.5.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per l'inoltro di **reclami** e la formulazione di **suggerimenti** è possibile rivolgersi ad Azimut S.p.A. tramite i seguenti recapiti:

- telefonando al numero 0544 451238
- scrivendo ad Azimut S.p.A. via Trieste, n. 90/A Ravenna
- a mezzo fax al numero 0544 684294
- a mezzo e-mail: info@azimut-spa.it
- tramite form reclami direttamente dal sito www.azimut-spa.it (compilabile informaticamente dal link "Reclami" <http://www.azimut-spa.it/ita/Contatti-e-reclami>)

La gestione dei reclami è assicurata da personale adeguatamente formato, con procedure di gestione che assicurano l'esame di ogni comunicazione.

Ogni reclamo per effettivo disservizio imputabile ad Azimut S.p.A. dà inizio ad una istruttoria e viene fornita una risposta motivata tempestiva (e comunque entro i 30 giorni dalla data di ricevimento) salvo necessità di ulteriori approfondimenti. In tal caso Azimut S.p.A. invierà una risposta interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del reclamo.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o per iscritto (lettera, mail).

Non verrà invece dato riscontro ai reclami anonimi.

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile:

- presso gli uffici ed il locale guardiania al cimitero dell'Osservanza di Faenza;
- presso gli uffici della sede legale di Azimut S.p.A. in via Trieste 90/A a Ravenna;
- Alla sezione "contatti e reclami" del sito web www.azimut-spa.it

8.5.4. RECAPITI PER IL CLIENTE INFORMAZIONI

Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefonico

Azimut S.p.A. – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238

Fax 0544 684298

e-mail: info@azimut-spa.it

ORARI: dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Emergenze.

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 451398.**

Sito internet

Le informazioni sui servizi resi sono disponibili sui siti internet di Azimut S.p.a. (www.azimut-spa.it).

Orari di apertura degli Uffici Cimiteriali di Faenza (al primo piano del chiostro cisterna del cimitero dell'Osservanza, Viale G.Marconi nr. 34 - Faenza)

Mattina: lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30

Pomeriggio: lunedì e giovedì dalle 15,00 alle 17,00

tel: 0546 663760

fax: 0546 663244

e-mail: cimitero.faenza@azimut-spa.it

Contatti Impianto di cremazione Faenza

Tel: [0546/663760](tel:0546/663760)

Fax: [0546/663244](tel:0546/663244)

Mattina: lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30

Pomeriggio: lunedì e giovedì dalle 15,00 alle 17,00

E-Mail: cremazione.faenza@azimut-spa.it

Indirizzo: Viale Marconi, 34. 48018 Faenza RA