



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 2026

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.....	11
4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO.....	12
4.1 GESTIONE DEI CIMITERI.....	12
4.2 GESTIONE OPERATIVA	12
4.3 GESTIONE DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI CIMITERIALI.....	14
4.4 GESTIONE DELL’IMPIANTO DI CREMAZIONE.....	14
4.5 RECUPERO E TRASPORTO SALME SU RICHIESTA DELLA PUBBLICA AUTORITA’	15
4.6 GESTIONE UFFICIO POLIZIA MORTUARIA.....	15
4.7 GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA NEI CIMITERI DEL COMUNE DI FAENZA	15
5. SERVIZI CIMITERIALI SVOLTI PER IL COMUNE DI CASTEL BOLOGNESE.....	16
6. TARIFFE.....	17
6.1 TARIFFARIO SERVIZI CIMITERIALI E CREMAZIONE FAENZA IN VIGORE	17
6.2 TARIFFARIO SERVIZI CIMITERIALI CASTEL BOLOGNESE IN VIGORE	29
6.3 DETRAIBILITA’ FISCALE PER SPESE FUNEBRI.....	32
7. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio).....	33
8. FATTORI DI QUALITA’ DEL SERVIZIO.....	39
8.1. INFORMAZIONI	39
8.2. SICUREZZA	40
8.3. TUTELA AMBIENTALE	40
8.4. ACCESSIBILITA’ UTENTI DIVERSAMENTE ABILI	41
8.5. RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	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.
- Art.25 D.Lgs. 201/22

Lo schema proposto viene in ogni caso adottato in adempimento agli obblighi in tal senso disposti dai vigenti Contratti di Servizio con il Comune di Faenza e Castel Bolognese (che prevedono 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 degli utenti 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: gli utenti 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 gli utenti, 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 dagli utenti.

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 degli utenti diversamente abili;
- rapporto con gli utenti 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 dagli utenti**. 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, disinfestazione zanzare, gestione sosta) viene svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A. ed è condotta mediante interviste personali (face to face) nelle località servite da Azimut S.p.A., in particolare all'uscita dei cimiteri e presso alcuni parcheggi.

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

- a) le interviste effettuate a dicembre 2023 (relative all'anno 2023) sono state complessivamente n. 1.005, così suddivise: n. 662 a Ravenna, n. 222 a Faenza e n. 121 a Cervia.
- b) le interviste effettuate a dicembre 2024 (relative all'anno 2024) sono state complessivamente n. 1.021, così suddivise: n. 669 a Ravenna, n. 229 a Faenza e n. 123 a Cervia;
- c) le interviste effettuate tra dicembre 2025 e gennaio 2026 (relative all'anno 2025) sono state complessivamente n. 1011, così suddivise: n. 660 a Ravenna, n. 228 a Faenza e n. 123 a Cervia.

Si riportano di seguito le tabelle comparative dei dati relativi al livello di soddisfazione espresso dagli utenti intervistati nei confronti degli aspetti operativi del servizio fornito da Azimut S.p.A., rilevati nelle ultime tre indagini di Customer Satisfaction.

SERVIZI CIMITERIALI FAENZA CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2023	2024	2025
	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>
ORARI ACCESSO AI CIMITERI	7,77	7,66	7,56
ABBIGLIAMENTO E COMPORTAMENTO OPERATORI	8,02	7,60	7,27
PULIZIA E DECORO AREE CIMITERIALI	7,90	7,24	7,07
DISPONIBILITA' PANCHINE, FONTANE, CESTINI	7,70	7,26	7,17
PRESENZA SEGNALETICA INTERNA AL CIMITERO	7,68	7,18	7,11
ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO DI CUSTODIA	7,80	7,51	7,22
GIUDIZIO COMPLESSIVO	7,81	7,40	7,23

SERVIZI DI TUMULAZIONE FAENZA CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2023	2024	2025
	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>
DISPONIBILITA' POSTI SALMA	7,67	7,55	7,26
TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE	8,14	7,68	7,26
ADEGUATEZZA ATTREZZATURA SERVIZIO	8,17	7,40	7,15
ADEGUATEZZA NUMERO OPERATORI	8,14	7,38	7,11
COMODITA' ORARI ESECUZIONE SERVIZIO	8,14	7,66	7,26
RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO	8,17	7,74	7,26
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,07	7,57	7,22

SERVIZI DI CREMAZIONE FAENZA CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2023	2024	2025
	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>
TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE	8,14	7,95	7,60
RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO	8,29	7,89	7,72
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,21	7,92	7,66

I dati evidenziano una valutazione più che positiva, con un andamento sostanzialmente in linea con le annualità precedenti.

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

SERVIZI CIMITERIALI FAENZA	2023	2024	2025
CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE			
Niente di negativo da segnalare	40,10%	33,20%	41,23%
Pulizia e decoro	2,70%	13,10%	11,40%
Orari di apertura scomodi	5,00%	1,70%	1,75%
Poca cura di fontane e cestini	-	0,90%	2,63%
Poche fontane, cestini	1,80%	1,70%	-
Poche panchine	3,20%	1,30%	3,07%
Costi	0,50%	3,50%	-
Scarsa illuminazione	3,20%	-	-
Personale scortese	0,90%	-	0,88%
Poco personale	0,90%	2,20%	0,44%
Pavimentazione irregolare pericolosa - mettere ghiaia nelle pozze	2,70%	3,10%	6,14%
Abbigliamento e comportamento del personale	-	3,10%	0,88%
Mancanza di sorveglianza interna	5,40%	7,00%	2,63%
Attrezzature vecchie, non sicure, mettere scalette nuove e più piccole	0,90%	1,30%	3,07%
Non ci sono scope bisogna portarsele da casa	0,50%	2,60%	1,32%
Scarsa manutenzione	0,50%	4,40%	10,53%
Pochi parcheggi, parcheggi da sistemare troppe buche	1,80%	0,90%	1,32%
Scarsa organizzazione / informazione	3,20%	-	2,19%
Gestione pratiche tempi lunghi	-	0,40%	1,75%
Tempi lunghi per servizi	-	6,10%	1,75%
Pochi loculi, pochi posti	0,50%	-	-
migliorare le aree verdi	-	0,90%	-
chiusura giorno di Natale/ giorno a settimana	0,90%	-	-
problemi non risolti alle tombe dovuti all'alluvione	14,40%	-	
ascensore rotto dovuto all'alluvione	2,70%	-	
cancello chiuso per lavori - sistemazione ingresso chiuso dall'alluvione	5,00%	4,40	0,88%
Da sistemare strada adiacente al cimitero			0,44%
gestione delle luci votive	3,20%	-	-
non si può' entrare con biciclette	0,90%	-	-
Attivare giardino dei ricordi	1,40%	-	-
chiesa ancora chiusa /Non dare più possibilità di fare funerali in chiesa	2,70%	5,20%	1,32%
pochi bagni / migliorare i bagni pubblici	0,50%	0,90%	0,44%
tombe vecchie, abbandonate, in degrado	-	2,60%	0,88%
vasi per terra, difficoltà a passare fra le tombe	-	1,30%	-
mettere bidoni per raccolta differenziata rifiuti	-	2,20%	0,88%
presenza zanzare, non fatta disinfestazione	-	1,30%	1,32%
Pochi innaffiatoi o contenitori per l'acqua	-		0,88%
Non fanno entrare i cani	-	-	1,32%

SERVIZI DI TUMULAZIONE FAENZA CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE	2023	2024	2025
Niente di negativo da segnalare	88,90%	87,20%	81,48%
Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione	5,60%	4,30%	7,41%
Disponibilità dei posti salma	2,80%	-	
Rispetto degli orari e dei tempi di esecuzione del servizio	-	-	3,70%
Poco rispetto e decoro	2,80%	2,10%	3,70%
Costo elevato	-	2,10%	
Adeguatezza attrezzatura utilizzata durante il servizio	-	2,10%	
Disorganizzazione	-	2,10%	3,70%

SERVIZI DI CREMAZIONE FAENZA CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE	2023	2024	2025
Niente di negativo da segnalare	98,00%	100,00%	84,00%
Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione	2,00%	-	
Costi elevati	-	-	4,00%
Qualità del lavoro svolto			12,00%

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 alla 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 QUALITÀ

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 2025, in sede di verifica triennale, Azimut S.p.A. ha ottenuto Bureau Veritas Italia S.p.A. il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015.

A fine settembre 2021 Azimut S.p.A., inoltre, 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 disinfestazione 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 2025 è stata positivamente superata la visita di mantenimento della certificazione di conformità dei processi aziendali alla norma ISO 37001:2016.

Si tratta di un importante e continuo riconoscimento per Azimut S.p.A. e per il gruppo societario di cui fa parte, a conferma dell'impegno nel fornire alla cittadinanza ed alla comunità locale servizi qualitativi e indirizzati esclusivamente al bene pubblico.

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.

Per tutti questi motivi, nel dicembre 2025 Azimut S.p.A., anche in considerazione dell'operatività del socio privato in attività di primario rilievo in materia di sicurezza, ha intrapreso l'iter certificativo alla ISO 45001:2023 "Sistemi di gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro".

2.3. PERSONALE.

Azimut S.p.A. dispone attualmente di complessivi n. 34 dipendenti adibiti ai Servizi Cimiteriali, dei comuni di Ravenna, Cervia e Faenza.

Per Faenza l'organico è composto da 8 dipendenti, così suddivisi:

- n. 1 Responsabile dei Servizi Cimiteriali territoriali di Faenza,
- n. 1 coordinatore tecnico operativo,
- n. 3 impiegati amministrativi,
- 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 o espone ben 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 nel 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, Casale, Cassanigo, Castel Raniero, Celle, Errano, Formellino, Fossolo, Granarolo, Marzeno, Merlaschio, Mezzeno, Oriolo-San Mamante, Pergola, Pieve Cesato, Pieve Corleto, Pieve Ponte, Prada, Reda, Rivalta, Ronco, Saldino, Sarna, S. Andrea, S. Barnaba, S. Biagio, S. Giovannino, S. Lucia, S. Pier Laguna, S. 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.

Sono escluse le opere strutturali e gli interventi a seguito di calamità naturali come da contratto di servizio.

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 DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI 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

La modulistica di maggior interesse per familiari e imprese funebri è disponibile in formato editabili sul sito web aziendale al seguente link:

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

Per i servizi relativi al territorio del Comune di Faenza, il pagamento delle fatture emesse a partire dal 14/01/2024 è eseguibile mediante il sistema PagoPA, secondo le istruzioni fornite in allegato alla fattura.

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 della stessa;
- 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 avviene di norma 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 completa di targhetta che verrà sigillata e consegnata ai parenti o delegati dagli stessi unitamente alla documentazione prevista, per la collocazione 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 01/01/2026 (Approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 272 del 16/12/2025)

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

TARIFE OPERAZIONI CIMITERIALI + IVA 22%

OPERAZIONI CIMITERIALI	Imponibile anno 2026
Tumulazione di feretro in loculo comunale o in tomba di famiglia, escluse le opere murarie di chiusura	135,47 €
<i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i>	94,84 €
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.	52,70 €
<i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i>	36,89 €
Inumazione di feretro in campo comune	307,44 €
Inumazione di feretro in area in concessione	442,59 €
Inumazione inconsulti da esumazione o da estumulazione senza fornitura di cassa	120,40 €
Estumulazione di feretro da loculo comunale o da tomba di famiglia, escluse le opere murarie di apertura	188,15 €
<i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i>	131,69 €
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.	52,70 €
<i>In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%</i>	36,89 €
Esumazione ordinaria di salma in seguito ad ordinanza del Sindaco, allo scadere dei dieci anni dalla data di inumazione	307,44 €
Esumazione ordinaria di salma inumata in seguito ad esumazione o estumulazione.	188,15 €
Esumazione straordinaria di salma o esumazione singola di sepoltura al di fuori dei programmi di esumazione ordinaria.	461,46 €
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.	516,99 €
Come sopra con cassone di zinco fornito da impresa.	292,00 €
Fornitura e suggellazione di cassetta per resti mortali. Nel caso di cassette doppie la tariffa è aumentata del 50%. Importo calcolato per ogni defunto	71,77 €
Solo suggellazione di cassetta per resti mortali	22,06 €
Fornitura e suggellazione di cassone di zinco	344,77 €
Solo suggellazione di cassone di zinco	73,63 €
Cassa in cellulosa per esumati o estumulati da cremare o inumare	37,31 €
Sostanze enzimatiche favorevoli la mineralizzazione	13,81 €
Metodo Barriera	14,61 €
Fornitura di contenitore in cellulosa per cremazione resti ossei	10,93 €

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

TARIFFE OPERAZIONI MURARIE + IVA 22%

OPERAZIONI MURARIE	Imponibile anno 2026
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	173,14 €
b) Sul lato corto	79,04 €
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	79,04 €
b) Sul lato corto	41,38 €
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.	41,38 €
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)	48,92 €
Apertura di un ossario o nicchia cineraria come sopra. Vale anche per loculi per infanti nel Campo Angeli	30,11 €
Rimozione o collocamento di lapide per chiusura corta esclusa parte monumentale. Per lapidi di grandezza superiore la tariffa è raddoppiata	
a) con borchie, staffe o grappe	16,87 €
b) solo stuccata	25,61 €
c) murata o a cassetto	36,51 €
Rimozione 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	28,10 €
b) murata	56,18 €
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	28,10 €
b) con staffe o grappe non presenti (compreso fornitura grappe e intonacatura)	84,27 €

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.

TARIFFE PER PRESTAZIONI TECNICHE E VARIE + IVA 22%

PRESTAZIONI TECNICHE E DI POLIZIA MORTUARIA	Imponibile anno 2026
Intervento straordinario per solo ricevimento salma e resti giunti al cimitero al di fuori dell'orario di servizio	64,47 €
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	247,94 €
Controllo esumazioni/estumulazioni salma e redazione di specifico verbale	41,85 €
Approvazione progetto e posa in opera di lapide a cassetto sulla fossa nel campo comune	
a) adulti	110,38 €
b) fanciulli	55,19 €
Rimborso di manodopera per servizi eseguiti a richiesta degli utenti, per ogni ora	38,68 €
Sopralluoghi per verifica misure loculi e/o accesso a tombe di famiglia private	46,86 €
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.	183,97 €
Rimborso consumi elettrici e idrici per lavori di manutenzione ordinaria in tomba di famiglia. Al giorno.	11,06 €
Servizio religioso in Chiesa Osservanza o utilizzo sala del Commiato	
a) periodo estivo (senza riscaldamento) dal 15/04 al 15/10	38,94 €
b) periodo invernale (con riscaldamento) dal 15/10 al 15/04	80,98 €
Parere su progetto di nuova costruzione o ampliamento di tomba di famiglia privata o su intervento di manutenzione straordinaria	42,47 €
Subentro in concessioni di sepolture private	353,85 €
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	6.198,50 €
b) parte monumentale Osservanza	17.926,15 €
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	62,00 €
Utilizzo di pompa per eventuale prosciugamento acqua depositata sul fondo del loculo (per ogni ora di utilizzo frazionabile al massimo in mezz'ore)	20,62 €
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	2.479,39 €

(*) 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.

TARIFFE LUCE VOTIVA + IVA 22%

ILLUMINAZIONE VOTIVA	Imponibile anno 2026 IVA esclusa
Contributo “una tantum” per allacciamento (impianto luce e adduzione corrente):	
- per ogni punto luce in loculo individuale o multiplo ;	40,40 €
- per ogni punto luce in ossario o nicchia cineraria ;	28,15 €
- per ogni punto luce in sepoltura collettiva (aiuole, minitombe, ecc.)	60,62 €
- per ogni loculo in tomba costruita dal comune con 15 o più posti salma ed un solo punto luce	4,33 €
Disattivazione e riattivazione impianto a seguito di smontaggio della lapide	18,78 €
Solo disattivazione punto luce	9,38 €
Solo riattivazione punto luce	9,38 €
Canone annuo di esercizio:	
- per ogni punto luce in loculo individuale o multiplo, e in ossario o nicchia cineraria;	18,78 €
- per ogni punto luce in sepoltura collettiva (aiuole, minitombe, ecc.)	27,43 €
- per ogni loculo in tomba costruita dal comune con 15 o più posti salma ed un solo punto luce	1,83 €

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.

TARIFFE CONCESSIONE LOCULI OSSERVANZA + IVA 10%

TARIFFA PER CONCESSIONI DI LOCULI SINGOLI DURATA DI ANNI 30, 40, 50, 60 E LOCULI MULTIPLI AVENTI DURATA DI ANNI 90.	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI (solo per loculi multipli)
	30	40	50	60	90
CHIOSTRO CISTERNA (locali al 1° piano) - loculi completi di lapide (con 1, 2 e 3 posti salma):					
- 4° fila	€ 2.272,81	€ 3.030,40	€ 3.788,02	€ 4.545,60	€ 6.818,40
- 3° fila	€ 3.777,33	€ 5.036,44	€ 6.295,54	€ 7.554,68	€ 11.331,99
- 2° fila	€ 3.777,33	€ 5.036,44	€ 6.295,54	€ 7.554,68	€ 11.331,99
- 1° fila	€ 2.977,04	€ 3.969,40	€ 4.961,76	€ 5.954,10	€ 8.931,14
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	€ 1.195,08	€ 1.593,45	€ 1.991,80	€ 2.390,17	€ 3.585,27
- 5° fila	€ 1.280,44	€ 1.707,28	€ 2.134,07	€ 2.560,90	€ 3.841,35
- 4° fila	€ 1.963,36	€ 2.617,81	€ 3.272,27	€ 3.926,73	€ 5.890,07
- 3° fila	€ 2.902,34	€ 3.869,81	€ 4.837,26	€ 5.804,70	€ 8.707,07
- 2° fila	€ 2.902,34	€ 3.869,81	€ 4.837,26	€ 5.804,70	€ 8.707,07
- 1° fila	€ 2.560,90	€ 3.414,51	€ 4.268,17	€ 5.121,82	€ 7.682,70
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	€ 1.075,59	€ 1.434,11	€ 1.792,63	€ 2.151,15	€ 3.226,76
- 5° fila	€ 1.152,39	€ 1.536,54	€ 1.920,69	€ 2.304,82	€ 3.457,20
- 4° fila	€ 1.767,04	€ 2.356,03	€ 2.945,03	€ 3.534,04	€ 5.301,09
- 3° fila	€ 2.612,10	€ 3.482,82	€ 4.353,54	€ 5.224,25	€ 7.836,33
- 2° fila	€ 2.612,10	€ 3.482,82	€ 4.353,54	€ 5.224,25	€ 7.836,33
- 1° fila	€ 2.304,82	€ 3.073,09	€ 3.841,35	€ 4.609,62	€ 6.914,43
CAMPO NOVIZI II° - loculi singoli soprasuolo senza lapide:					
- 6° fila	€ 618,87	€ 825,17	€ 1.031,48	€ 1.237,76	non possibile
- 5° fila	€ 640,24	€ 853,64	€ 1.067,05	€ 1.280,44	
- 4° fila	€ 992,35	€ 1.323,13	€ 1.653,92	€ 1.984,69	
- 3° fila	€ 1.461,87	€ 1.949,12	€ 2.436,43	€ 2.923,70	
- 2° fila	€ 1.461,87	€ 1.949,12	€ 2.436,43	€ 2.923,70	
- 1° fila	€ 1.237,76	€ 1.650,37	€ 2.062,95	€ 2.475,55	
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):					
	€ 1.707,28	€ 2.276,36	€ 2.845,45	€ 3.414,51	
CAMPO ANGELI - loculi singoli per tumulazione di feti e salme di neonati:					
- 10° fila	€ 361,59	€ 482,12	€ 602,63	€ 723,16	non possibile
- 9° fila	€ 361,59	€ 482,12	€ 602,63	€ 723,16	
- 8° fila	€ 422,71	€ 563,60	€ 704,49	€ 845,37	
- 7° fila	€ 422,71	€ 563,60	€ 704,49	€ 845,37	
- 6° fila	€ 488,91	€ 651,86	€ 814,82	€ 977,80	
- 5° fila	€ 555,11	€ 740,15	€ 925,16	€ 1.110,21	
- 4° fila	€ 621,30	€ 828,40	€ 1.035,52	€ 1.242,63	
- 3° fila	€ 621,30	€ 828,40	€ 1.035,52	€ 1.242,63	
- 2° fila	€ 621,30	€ 828,40	€ 1.035,52	€ 1.242,63	
- 1° fila	€ 621,30	€ 828,40	€ 1.035,52	€ 1.242,63	
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)					€ 8.322,93

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

TARIFE PER CONCESSIONE OSSARI OSSERVANZA + IVA 10%

TARIFFA PER CONCESSIONE DI OSSARI O NICCHIE CINERARIE AVENTI DURATA DI 30,40,50,60 ANNI.	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI
	30	40	50	60
CAMPI NOVIZI II, ORTO, ANGELI (arc.1-2-3) - concessi senza lapide:				
- 10° fila	€ 287,51	€ 383,35	€ 479,21	€ 575,04
- 9° fila	€ 287,51	€ 383,35	€ 479,21	€ 575,04
- 8° fila	€ 464,44	€ 619,28	€ 774,09	€ 928,91
- 7° fila	€ 464,44	€ 619,28	€ 774,09	€ 928,91
- 6° fila	€ 613,74	€ 818,32	€ 1.022,90	€ 1.227,49
- 5° fila	€ 613,74	€ 818,32	€ 1.022,90	€ 1.227,49
- 4° fila	€ 696,70	€ 928,91	€ 1.161,14	€ 1.393,36
- 3° fila	€ 696,70	€ 928,91	€ 1.161,14	€ 1.393,36
- 2° fila	€ 696,70	€ 928,91	€ 1.161,14	€ 1.393,36
- 1° fila	€ 696,70	€ 928,91	€ 1.161,14	€ 1.393,36
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:				
- 11° fila	€ 331,75	€ 442,34	€ 552,92	€ 663,50
- 10° fila	€ 331,75	€ 442,34	€ 552,92	€ 663,50
- 9° fila	€ 331,75	€ 442,34	€ 552,92	€ 663,50
- 8° fila	€ 518,00	€ 690,68	€ 863,35	€ 1.036,01
- 7° fila	€ 518,00	€ 690,68	€ 863,35	€ 1.036,01
- 6° fila	€ 669,32	€ 892,44	€ 1.115,55	€ 1.338,65
- 5° fila	€ 669,32	€ 892,44	€ 1.115,55	€ 1.338,65
- 4° fila	€ 756,63	€ 1.008,83	€ 1.261,04	€ 1.513,25
- 3° fila	€ 756,63	€ 1.008,83	€ 1.261,04	€ 1.513,25
- 2° fila	€ 756,63	€ 1.008,83	€ 1.261,04	€ 1.513,25
- 1° fila	€ 756,63	€ 1.008,83	€ 1.261,04	€ 1.513,25
CAMPO CISTERNA. Ossari grandi che possono contenere fino a 16 cassette di resti:	€ 1.358,04	€ 1.810,74	€ 2.263,41	€ 2.716,12
CAMPI BADIA II e BADIA III- possono contenere fino a 6 cassetine - concessi completi di lapide:				
- 5° fila	€ 672,24	€ 896,33	€ 1.120,40	€ 1.344,48
- 4° fila	€ 986,52	€ 1.315,38	€ 1.644,21	€ 1.973,06
- 3° fila	€ 986,52	€ 1.315,38	€ 1.644,21	€ 1.973,06
- 2° fila	€ 864,30	€ 1.152,39	€ 1.440,52	€ 1.728,62
- 1° fila	€ 864,30	€ 1.152,39	€ 1.440,52	€ 1.728,62

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.	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI (solo per loculi multipli)
	30	40	50	60	90
Loculi singoli soprasuolo concessi senza lapide di chiusura					
- 6° fila	€ 884,72	€ 1.179,26	€ 1.474,89	€ 1.769,44	€ 2.654,15
- 5° fila	€ 921,93	€ 1.229,23	€ 1.536,54	€ 1.843,86	€ 2.765,79
- 4° fila	€ 1.594,17	€ 2.125,54	€ 2.656,93	€ 3.188,32	€ 4.782,52
- 3° fila	€ 2.477,68	€ 3.303,56	€ 4.129,46	€ 4.955,35	€ 7.433,04
- 2° fila	€ 2.477,68	€ 3.303,56	€ 4.129,46	€ 4.955,35	€ 7.433,04
- 1° fila	€ 2.151,15	€ 2.868,21	€ 3.585,27	€ 4.302,31	€ 6.453,47
Loculi singoli soprasuolo concessi completi di lapide di chiusura					
- 5° fila	€ 1.291,14	€ 1.721,51	€ 2.151,88	€ 2.582,23	€ 3.873,40
- 4° fila	€ 1.995,38	€ 2.660,48	€ 3.325,63	€ 3.990,74	€ 5.986,11
- 3° fila	€ 2.934,36	€ 3.912,49	€ 4.890,61	€ 5.868,74	€ 8.803,10
- 2° fila	€ 2.934,36	€ 3.912,49	€ 4.890,61	€ 5.868,74	€ 8.803,10
- 1° fila	€ 2.582,23	€ 3.443,00	€ 4.303,72	€ 5.164,49	€ 7.746,72
Loculi sottosuolo concessi completi di lapide soprasuolo. Vale anche per loculi singoli in tombe di famiglia private tornati in disponibilità dell'Amministrazione.					
	€ 1.707,28	€ 2.276,36	€ 2.845,45	€ 3.414,51	€ 5.121,82
Gruppi di loculi, sulla stessa colonna, venduti come tomba di famiglia: - costo a loculo (concessi per 90 anni)					
					€ 8.322,93

NOTE:

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

TARIFFE CONCESSIONE OSSARI FORESE + IVA 10%

TARIFFA PER CONCESSIONE DI OSSARI O NICCHIE CINERARIE AVENTI DURATA DI 30,40,50 E 60 ANNI.	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI	Tariffa 2026 ANNI
	30	40	50	60
Ossari o nicchie cinerarie - concessi senza lapide:				
- 8° fila	€ 264,82	€ 353,08	€ 441,37	€ 529,65
- 7° fila	€ 264,82	€ 353,08	€ 441,37	€ 529,65
- 6° fila	€ 264,82	€ 353,08	€ 441,37	€ 529,65
- 5° fila	€ 476,69	€ 635,57	€ 794,46	€ 953,34
- 4° fila	€ 476,69	€ 635,57	€ 794,46	€ 953,34
- 3° fila	€ 476,69	€ 635,57	€ 794,46	€ 953,34
- 2° fila	€ 397,24	€ 529,65	€ 662,04	€ 794,46
- 1° fila	€ 397,24	€ 529,65	€ 662,04	€ 794,46
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	€ 465,63	€ 620,82	€ 776,03	€ 931,24
- 7° fila	€ 465,63	€ 620,82	€ 776,03	€ 931,24
- 6° fila	€ 465,63	€ 620,82	€ 776,03	€ 931,24
- 5° fila	€ 686,78	€ 915,73	€ 1.144,66	€ 1.373,58
- 4° fila	€ 686,78	€ 915,73	€ 1.144,66	€ 1.373,58
- 3° fila	€ 686,78	€ 915,73	€ 1.144,66	€ 1.373,58
- 2° fila	€ 605,31	€ 807,07	€ 1.008,83	€ 1.210,60
- 1° fila	€ 605,31	€ 807,07	€ 1.008,83	€ 1.210,60
Ossari grandi (o loculi in 5° fila invendibili per difficoltà di tumulazione) che possono contenere fino a 16 cassette di resti:	€ 1.164,06	€ 1.552,06	€ 1.940,08	€ 2.328,08

TARIFFE CONCESSIONE AREE OSSERVANZA + IVA 10%

TARIFFE PER LA CONCESSIONE DI AREE AL CIMITERO DELL'OSSERVANZA	Imponibile anno 2026
Per un lotto di terreno per costruzione di tomba di famiglia (durata 90 anni)	
- prospiciente i vialetti principali e in zona monumentale al mq.	5.335,43 €
- non prospiciente i vialetti principali, al mq	3.452,35 €
Concessione di ampliamento di tomba di famiglia, a loculo	313,83 €
Per aree da utilizzare per l'inumazione familiare o per comunità (durata 30 anni):	
- al mq.	1.255,39 €

TARIFFE CONCESSIONE AREE FORESE + IVA 10%

TARIFFE PER LA CONCESSIONE DI AREE NEI CIMITERI DEL FORESE	Imponibile anno 2026
Concessione di aree per la costruzione di tombe di famiglia (durata 90 anni):	
- terreno al mq.	3.452,34 €
Per aree da utilizzare per l'inumazione familiare o per comunità (durata 30 anni):	
- al mq.	1.255,39 €

TARIFE RETROCESSIONE LOCULI OSSERVANZA

VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE DI LOCULI CONCESSI ANTE ANNO 2008	Imponibile anno 2026
CHIOSTRO CISTERNA (locali al 1° piano) - loculi completi di lapide (con 1, 2 e 3 posti salma):	
- 4° fila	2.358,88 €
- 3° fila	3.913,00 €
- 2° fila	3.913,00 €
- 1° fila	3.101,26 €
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	1.171,64 €
- 5° fila	1.240,14 €
- 4° fila	1.916,60 €
- 3° fila	2.818,54 €
- 2° fila	2.818,54 €
- 1° fila	2.480,33 €
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	1.065,01 €
- 5° fila	1.131,02 €
- 4° fila	1.747,92 €
- 3° fila	2.570,50 €
- 2° fila	2.570,50 €
- 1° fila	2.262,05 €
CAMPO NOVIZI II° - loculi singoli soprasuolo senza lapide :	
- 6° fila	541,56 €
- 5° fila	565,53 €
- 4° fila	873,97 €
- 3° fila	1.285,26 €
- 2° fila	1.285,26 €
- 1° fila	1.095,89 €
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:	
	1.630,42 €
CAMPO ANGELI - loculi singoli per tumulazione di feti e salme di neonati:	
- 10° fila	345,78 €
- 9° fila	345,78 €
- 8° fila	408,01 €
- 7° fila	408,01 €
- 6° fila	470,77 €
- 5° fila	533,54 €
- 4° fila	596,31 €
- 3° fila	596,31 €
- 2° fila	596,31 €
- 1° fila	596,31 €
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)	5.203,47 €

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

TARIFFE RETROCESSIONE OSSARI OSSERVANZA

VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE DI OSSARI CONCESSI ANTE ANNO 2008	Imponibile anno 2026
CAMPI NOVIZI II, ORTO, ANGELI (arc.1-2-3) - concessi senza lapide:	
- 10° fila	278,66 €
- 9° fila	278,66 €
- 8° fila	447,77 €
- 7° fila	447,77 €
- 6° fila	588,69 €
- 5° fila	588,69 €
- 4° fila	673,26 €
- 3° fila	673,26 €
- 2° fila	673,26 €
- 1° fila	673,26 €
CAMPI OSSARI, ORTO E ANGELI (arc. 4-5-6-7) - concessi completi di lapide:	
- 11° fila	310,03 €
- 10° fila	310,03 €
- 9° fila	310,03 €
- 8° fila	479,15 €
- 7° fila	479,15 €
- 6° fila	620,07 €
- 5° fila	620,07 €
- 4° fila	704,65 €
- 3° fila	704,65 €
- 2° fila	704,65 €
- 1° fila	704,65 €
CAMPO CISTERNA. Ossari grandi che possono contenere fino a 16 cassette di resti:	1.409,26 €
CAMPI BADIA II - possono contenere fino a sei cassetine - concessi completi di lapide:	
- 5° fila	638,86 €
- 4° fila	939,51 €
- 3° fila	939,51 €
- 2° fila	826,79 €
- 1° fila	826,79 €

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

TARIFFE RETROCESSIONE LOCULI FORESE

VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE LOCULI CONCESSI ANTE ANNO 2008	Imponibile anno 2026
Loculi singoli soprasuolo concessi senza lapide di chiusura	
- 6° fila	923,31 €
- 5° fila	942,27 €
- 4° fila	1.618,71 €
- 3° fila	2.520,65 €
- 2° fila	2.520,65 €
- 1° fila	2.182,43 €
Loculi singoli soprasuolo concessi completi di lapide di chiusura	
- 5° fila	1.240,14 €
- 4° fila	1.916,60 €
- 3° fila	2.818,54 €
- 2° fila	2.818,54 €
- 1° fila	2.480,33 €
Loculi sottosuolo concessi completi di lapide soprasuolo. Vale anche per loculi singoli in tombe di famiglia private tornati in disponibilità dell'Amministrazione.	1.630,42 €
Gruppi di loculi, sulla stessa colonna, venduti come tomba di famiglia: - costo a loculo (concessi per 90 anni)	5.203,47 €

TARIFFE RETROCESSIONE OSSARI FORESE

VALORI DI RIFERIMENTO PER RETROCESSIONE DI OSSARI O NICCHIE CINERARIE CONCESSI ANTE ANNO 2008	Imponibile anno 2026
Ossari o nicchie cinerarie - concessi senza lapide:	
- 8° fila	254,67 €
- 7° fila	254,67 €
- 6° fila	254,67 €
- 5° fila	460,31 €
- 4° fila	460,31 €
- 3° fila	460,31 €
- 2° fila	376,80 €
- 1° fila	383,20 €
Ossari o nicchie cinerarie - concessi completi di lapide:	
- 8° fila	436,98 €
- 7° fila	436,98 €
- 6° fila	436,98 €
- 5° fila	642,61 €
- 4° fila	642,61 €
- 3° fila	642,61 €
- 2° fila	565,53 €
- 1° fila	565,53 €
Ossari grandi (o loculi in 5° fila invendibili per difficoltà di tumulazione) che possono contenere fino a 16 cassette di resti:	620,09 €

TARIFFE CREMAZIONE IMPIANTO DI FAENZA

Tariffe relative ai servizi di cremazione in vigore dal **01/01/2026** presso l'impianto di Faenza, così come deliberate dalla Giunta del Comune di Faenza n. 292 del 16/12/2025

CREMAZIONE	Imponibile anno 2026	Tariffa+ IVA 22% anno 2026
Tariffa agevolata per cremazione di cadavere di residente nel Comune di Faenza, Castel Bolognese, Ravenna e Cervia	429,30 €	523,74 €
Tariffa ordinaria per la cremazione di cadavere	536,62 €	654,68 €
Tariffa agevolata per cremazione di resti mortali provenienti dal Comune di Faenza, Castel Bolognese, Ravenna e Cervia	343,42 €	418,97 €
Tariffa ordinaria per la cremazione di resti non mineralizzati in forma individuale e di parti anatomiche riconoscibili o resti ossei in forma cumulativa (contenitore con contenuto in peso variabile da 60 a 80 kg)	429,30 €	523,74 €
Tariffa per la cremazione di feti e prodotti del concepimento o per la cremazione di parti anatomiche riconoscibili o resti ossei in forma individuale su richiesta del privato.	178,88 €	218,23 €
Tariffa per il solo ricevimento cadavere e/o resti giunti al cimitero al di fuori dell'orario fissato per l'accettazione.	67,25 €	82,04 €
Tariffa per la dispersione delle ceneri, a cura di Azimut, in apposita area attrezzata all'interno del cimitero dell'Osservanza	216,81 €	264,51 €
Tariffa per il collocamento o dispersione in cinerario comune di ceneri senza diritto di sepoltura nei cimiteri del Comune di Faenza	97,57 €	119,03 €

NOTE:

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

Tutte le tariffe in vigore dal 01.01.25 per i servizi cimiteriali e di cremazione di Faenza sono pubblicate anche sul sito web aziendale ai seguenti 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 01/01/2026 (Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 78 del 16/12/2025).

TARIFE OPERAZIONI CIMITERIALI + IVA 22%

OPERAZIONI CIMITERIALI	Imponibile anno 2026
Tumulazione di feretro in loculo comunale o in tomba di famiglia, escluse le opere murarie di chiusura	136,76 €
In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%	95,72 €
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.	53,17 €
In caso di operazioni multiple, dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%	37,22 €
Inumazione di feretro in campo comune	310,30 €
Inumazione di feretro in area in concessione	446,76 €
Inumazione inconsulti da esumazione o da estumulazione senza fornitura di cassa	121,54 €
Estumulazione di feretro da loculo comunale o da tomba di famiglia, escluse le opere murarie di apertura	189,90 €
In caso di operazioni multiple, dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%	132,94 €
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.	53,17 €
In caso di operazioni multiple - dalla seconda operazione alle successive effettuate contemporaneamente la tariffa è ridotta del 30%	37,22 €
Esumazione ordinaria di salma in seguito ad ordinanza del Sindaco, allo scadere dei dieci anni dalla data di inumazione	310,30 €
Esumazione ordinaria di salma inumata in seguito ad esumazione o estumulazione.	189,90 €
Esumazione straordinaria di salma o esumazione singola di sepoltura al di fuori dei programmi di esumazione ordinaria.	465,78 €
Avvolgimento feretro per problemi igienico-sanitari. Comprende fornitura di cassone in zinco, disattivazione/attivazione luce, oneri di estumulazione e ritumulazione.	521,82 €
Come sopra con cassone di zinco fornito da impresa.	294,74 €
Fornitura e suggellazione di cassetta per resti mortali (per ogni defunto). Nel caso di cassette doppie la tariffa è aumentata del 50%	72,46 €
Solo suggellazione di cassetta per resti mortali	22,29 €
Fornitura e suggellazione di cassone di zinco	347,99 €
Solo suggellazione di cassone di zinco	74,31 €
Cassa in cellulosa per esumati o estumulati da cremare o inumare	37,67 €
Sostanze enzimatiche favorevoli la mineralizzazione	13,94 €
Metodo Barriera	14,76 €
Fornitura di contenitore in cellulosa per cremazione resti ossei	11,03 €

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.

TARIFFE OPERAZIONI MURARIE + IVA 22%

OPERAZIONI MURARIE	Imponibile anno 2026
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	174,74 €
b) Sul lato corto	79,76 €
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	79,76 €
b) Sul lato corto	41,80 €
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.	41,80 €
Chiusura di un ossario o nicchia cineraria sotterraneo o sopraelevato nei lotti comunali o nelle tombe private.	49,37 €
Apertura di un ossario o nicchia cineraria come sopra.	30,40 €
Solo collocamento di lapide	
a) Lapide sul lato corto	11,40 €
b) Lapide sul lato lungo	22,80 €
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	75,97 €
Posa in opera e muratura di lapide per ossario o nicchia cineraria	26,63 €
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	64,58 €
Rimozione di lapide sul lato corto	
a) con borchie, staffe o grappe	17,03 €
b) solo stuccata	26,63 €
c) murata o a cassetto per loculi	37,97 €
Per lapidi di grandezza superiore la tariffa sarà raddoppiata	
Semplice stuccatura	
a) Lapide sul lato corto	15,22 €
b) Lapide sul lato lungo	30,41 €

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.

TARIFFE PER PRESTAZIONI TECNICHE E VARIE + IVA 22%

PRESTAZIONI TECNICHE E DI POLIZIA MORTUARIA CASTEL BOLOGNESE	Imponibile anno 2025
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	260,28 €
Controllo esumazioni/estumulazioni salma e redazione di specifico verbale	43,92 €
Rimborso di manodopera per servizi eseguiti a richiesta degli utenti, per ogni ora	39,05 €
Sopralluoghi per verifica misure loculi e/o accesso a tombe di famiglia private	49,22 €
Utilizzo di pompa per eventuale prosciugamento acqua depositata sul fondo del loculo (per ogni ora di utilizzo frazionabile al massimo in mezz'ore)	20,82 €

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.

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 modalità "*tracciabili*", ovvero mediante sistema **PagoPA** (attivo per le fatture emesse dal 14/01/2024).

A tal proposito si rimanda al sito web di Azimut S.p.A. al seguente link,

alla pagina <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Pagamenti-PagoPA>

7. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio)

SERVIZI CIMITERIALI

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2025	OBIETTIVO 2026
Caratteristiche del servizio: Disponibilità dei necessari posti salma	Tempi massimi di assegnazione di posti salma nei diversi cimiteri per tumulazione e inumazione (prima sepoltura)	Per tumulazioni e inumazioni 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 dalla domanda per ottenere una concessione (sepoltura successiva alla prima)	90 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 guardiania	Cimitero di città: frequenza giornaliera; Cimiteri del forese: sopralluogo minimo 1 volta/mese con operatori del servizio o presenza 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	Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero e pulizie	Cimitero di città: <i>Svuotamento cesti</i> almeno 1 volta/settimana <i>Pulizia fontanelle</i> 1 volta al mese <i>Lavaggio pavimenti ed eliminazione ragnatele</i> ogni 3 mesi	Termine rispettato	Mantenere standard

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2025	OBIETTIVO 2026
		<p>Cimiteri del forese: <i>Svuotamento cestini</i> a cura del Gestore di raccolta dei rifiuti</p> <p><i>pulizia ramaglie/foglie</i> al bisogno</p> <p>Nel periodo della commemorazione dei defunti i cestini vengono svuotati giornalmente</p>		
<p>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: 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 previste nella giornata. 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: 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. 30</p>	<p>Mantenere dato anno precedente</p>
<p>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: 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 all'anno di eliminazione delle erbe infestazioni. 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	2025	OBIETTIVO 2026
<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 vigente del Sindaco del Comune di Faenza</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 estumulazioni</p>	<p>Standard</p>	<p>Mantenere standard</p>

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2025	OBIETTIVO 2026
		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	allacciamenti ex novo alla rete già esistente	entro 15 gg lavorativi dalla data richiesta	Standard	Mantenere standard
Illuminazione elettrica votiva	sostituzione di lampada fulminata	Entro 5 gg lavorativi dalla segnalazione del guasto	Standard	Mantenere standard

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2025	OBIETTIVO 2026
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>Guardiana:</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

SERVIZI DI RECUPERO SU CHIAMATA AUTORITA' GIUDIZIARIA

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2025	OBIETTIVO 2026
Caratteristiche del servizio 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	2025	OBIETTIVO 2026
Rapporti con il Comune di Faenza	Contestazioni da parte del Comune di Faenza relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi	-	Nessuna	Mantenere dato anno precedente.
	Contestazioni da parte del Comune di Faenza riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	-	Nessuna	Mantenere dato anno precedente.
	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 anno precedente.

RAPPORTI CON UTENZA

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2025	OBIETTIVO 2026
Servizi informativi all'utenza	Sito internet aziendale	1	Attivo ed aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei servizi	Nr. edizioni annue: 1	1	Aggiornamento annuo
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi al servizio	30	18	Mantenere standard
	Numero minimo addetti informazioni	-	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 QUALITA' 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

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.**

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 manutenzione quali fiori, erba, ramaglie, vasi, plastica, materiali edili, carta, ecc., sono assimilabili ai comuni rifiuti urbani e seguono le relative modalità di smaltimento/recupero, vengono cioè raccolti ed inviati agli impianti autorizzati 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.

Emissioni impianto crematorio

L'impianto è attivo a seguito di rilascio di AUA ed è dotato di un sistema di abbattimento e di depurazione dei fumi, periodicamente controllato e verificato, secondo le normative di legge

8.4. ACCESSIBILITA' UTENTI DIVERSAMENTE ABILI

Azimut S.p.A. si impegna a considerare con particolare attenzione utenti anziani o diversamente abili 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 GLI UTENTI

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

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 gli utenti 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 c/o sede legale di Azimut S.p.A.

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.

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

Contatti Uffici Cimiteriali di Faenza

tel: 0546 663760

fax: 0546 663244

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

Contatti Impianto di cremazione Faenza

Tel: 0546/663760

Fax: 0546/663244

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

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

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).