



**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](mailto:info@azimut-spa.it) PEC [info@pec.azimut-spa.it](mailto:info@pec.azimut-spa.it)

# **CARTA DEI SERVIZI 2022**

**Azimut S.p.A.**

**SERVIZI CIMITERIALI  
COMUNE DI - RAVENNA**

## **INDICE**

1. INTRODUZIONE
  - 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi
  - 1.2 I principi fondamentali
  - 1.3 Il giudizio sul servizio
2. MISSIONE
  - 2.1 Presentazione dell'Azienda e principali servizi gestiti
  - 2.2 La certificazione di qualità
  - 2.3 Personale
  - 2.4 Sistema integrato 231/anticorruzione
3. SERVIZI CIMITERIALI
4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO
  - 4.1 Gestione dei Cimiteri;
    - 4.1.1 Gestione operativa;
    - 4.1.2 Gestione delle concessioni cimiteriali.
  - 4.2 Gestione dell'impianto di cremazione
  - 4.3 Recupero e trasporto salme su richiesta della Pubblica Autorità;
  - 4.4 Gestione ufficio di polizia mortuaria;
  - 4.5 Gestione dell'obitorio, del deposito di osservazione e della camera mortuaria;
  - 4.6 Gestione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune di Ravenna;
5. TARIFFE
  - 5.1 Detraibilità fiscale per spese funebri;
6. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2022
7. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
  - 7.1 INFORMAZIONI
  - 7.2 SICUREZZA
  - 7.3 TUTELA AMBIENTALE
  - 7.4 ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI
  - 7.5 RAPPORTO CON I CLIENTI
    - 7.5.1 Personale front office
    - 7.5.2 Comportamento del personale a contatto con il pubblico
    - 7.5.3 Suggerimenti e reclami
    - 7.5.4 Recapiti per il Clienti

# 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);
- 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”;
- 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 Ravenna (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 Ravenna, 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 Ravenna.

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 sosta, 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 tramite interviste telefoniche effettuate da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A.

La composizione del campione degli intervistati nelle indagini dell'ultimo triennio è stata la seguente:

- le interviste effettuate a febbraio 2020 (relative all'anno 2019) sono state complessivamente n. 1.035, così suddivise: n. 730 a Ravenna, n. 202 a Faenza e n. 103 a Cervia
- 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.
- 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.

Per il Comune di Ravenna le tabelle di comparazione dei dati di Customer Satisfaction rilevati dalle ultime tre indagini, con il livello di soddisfazione rilevato sugli aspetti operativi relativi ai servizi oggetto del contratto di servizio, sono di seguito riportate:

<b>SERVIZI CIMITERIALI CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA</b>	<b>2019 Voti Medi</b>	<b>2020 Voti Medi</b>	<b>2021 Voti Medi</b>
ORARI ACCESSO AI CIMITERI	7,05	7,54	7,27
ABBIGLIAMENTO E COMPORTAMENTO OPERATORI	7,05	7,64	7,32
PULIZIA E DECORO AREE CIMITERIALI	6,65	7,58	7,30
DISPONIBILITA' PANCHINE, FONTANE, CESTINI	6,44	7,30	7,07
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,80</b>	<b>7,52</b>	<b>7,24</b>

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction sui servizi cimiteriali (inteso nella sua totalità) effettuati nel 2021 risultano in media con gli anni precedenti ed evidenziano una valutazione più che positiva del servizio.

In linea generale la percentuale degli insoddisfatti rappresenta il 2,1% degli intervistati, mentre la valutazione del servizio in relazione alle aspettative risulta così suddiviso:

- superiore alle aspettative 20,1%;
- in linea con le aspettative 72,8%
- inferiore alle aspettative 7,1%.

<b>SERVIZI DI TUMULAZIONE CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA</b>	<b>2019 Voti Medi</b>	<b>2020 Voti Medi</b>	<b>2021 Voti Medi</b>
DISPONIBILITA' POSTI SALMA	6,66	7,06	7,03
TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE	6,88	7,22	7,08
ADEGUATEZZA ATTREZZATURA SERVIZIO	7,07	7,69	7,58
ADEGUATEZZA NUMERO OPERATORI	6,94	7,53	7,52
COMODITA' ORARI ESECUZIONE SERVIZIO	7,11	7,51	7,46
RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO	7,05	7,57	7,52
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,95</b>	<b>7,43</b>	<b>7,36</b>

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction effettuati nel 2021 risultano in media con gli anni precedenti ed evidenziano una valutazione più che positiva del servizio.

In linea generale la percentuale degli insoddisfatti rappresenta il 2,3% degli intervistati, mentre la valutazione del servizio in relazione alle aspettative risulta così suddiviso:

- superiore alle aspettative 22,6%;
- in linea con le aspettative 71,9%;
- inferiore alle aspettative 5,5%.

<b>SERVIZI DI CREMAZIONE CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA</b>	<b>2019 Voti Medi</b>	<b>2020 Voti Medi</b>	<b>2021 Voti Medi</b>
TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE	7,63	7,71	7,26
ADEGUATEZZA ATTREZZATURA SERVIZIO	7,67	7,84	7,48
RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO	7,58	7,84	7,48
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,63</b>	<b>7,80</b>	<b>7,41</b>

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction effettuati nel 2021 risultano in media con gli anni precedenti ed evidenziano una valutazione più che positiva del servizio.

In linea generale la percentuale degli insoddisfatti rappresenta il 2,1% degli intervistati, mentre la valutazione del servizio in relazione alle aspettative risulta così suddiviso:

- superiore alle aspettative 39%;
- in linea con le aspettative 57,4%;
- inferiore alle aspettative 3,6%.

<b>SERVIZI DI CAMERA MORTUARIA CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA</b>	<b>2019 Voti Medi</b>	<b>2020 Voti Medi</b>	<b>2021 Voti Medi</b>
COMODITA' ORARI ESECUZIONE SERVIZIO	7,51	7,80	7,71
ADEGUATEZZA E DECORO AMBIENTI	7,23	7,72	7,66
LAVAGGIO, VESTIZIONE E DEPOSIZIONE	7,64	7,95	7,74
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,46</b>	<b>7,82</b>	<b>7,70</b>

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction effettuati nel 2021 risultano in media con gli anni precedenti ed evidenziano una valutazione molto positiva del servizio.

In linea generale la percentuale degli insoddisfatti rappresenta il 0,6% degli intervistati, mentre la valutazione del servizio in relazione alle aspettative risulta così suddiviso:

- superiore alle aspettative 25%;
- in linea con le aspettative 71,9%;
- inferiore alle aspettative 3,1%.

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

<b>SERVIZI CIMITERIALI CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Non sa, non risponde	60,6%	83,6%	0,0%
Pulizia e decoro	14,4%	6,4%	23,3%
Orari di apertura scomodi	6,7%	2,8%	13,8%
Poca cura di fontane e cestini	6,4%	2,5%	4,3%
Poche fontane, cestini	3,9%	1,0%	5,2%
Poche panchine	2,6%	1,3%	10,3%
Costi	1,4%	0,3%	5,2%
Scarsa illuminazione	1,3%	0,5%	0,0%
Personale scortese	1,1%	0,5%	1,7%
Poco personale	0,9%	0,2%	4,3%
Pavimentazione irregolare pericolosa	1,0%	0,3%	0,9%
Fiori appassiti	1,0%	0,5%	0,0%
Abbigliamento e comportamento del personale	0,9%	0,5%	2,6%
Mancanza di sorveglianza interna	0,3%	0,2%	2,6%
Attrezzature vecchie, non sicure	0,0%	0,0%	0,0%
Non ci sono scope bisogna portarsele da casa	0,0%	0,0%	0,0%
Scarsa manutenzione	0,0%	0,0%	13,8%
Pochi parcheggi	0,0%	0,0%	0,9%
Scarsa organizzazione / informazione	0,0%	0,0%	1,7%
Presenza zanzare, no disinfestazione	0,0%	0,0%	1,7%
Gestione pratiche	0,0%	0,0%	1,7%
Tempi lunghi per servizi	0,0%	0,0%	1,7%
Pochi loculi, pochi posti	0,0%	0,0%	0,9%
Gestioni luci votive	0,0%	0,0%	1,7%
Mancanza fiorai	0,0%	0,0%	1,7%
migliorare le aree verdi	0,0%	0,0%	0,0%

<b>SERVIZI DI TUMULAZIONE CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Non sa, non risponde	52,5%	79,7%	<b>0,0%</b>
Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione	15,3%	5,9%	37,5%
Disponibilità dei posti salma	12,6%	5,9%	16,7%
Adeguatezza del numero degli operatori	7,3%	2,5%	8,3%
Rispetto degli orari e dei tempi di esecuzione del servizio	5,4%	2,5%	20,8%
Poco rispetto e decoro	4,6%	2,5%	0,0%
Costo elevato	2,7%	0,8%	8,3%
Adeguatezza attrezzatura utilizzata durante il servizio	1,9%	0,0%	4,2%
Comodità orari di esecuzione del servizio	0,0%	0,0%	0,0%
Disorganizzazione	0,0%	0,0%	4,2%
Poca cura degli spazi	0,0%	0,0%	0,0%

<b>SERVIZI DI CREMAZIONE CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Non sa, non risponde	82,1%	93,0%	<b>0,0%</b>
Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione	10,4%	3,1%	58,3%
Costi elevati	3,0%	1,6%	16,7%
Rispetto degli orari	3,0%	1,6%	16,7%
Sensibilità e decoro del personale	1,5%	0,8%	0,0%
Pratiche	0,0%	0,0%	8,3%

<b>SERVIZIO DI CAMERA MORTUARIA CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Non sa, non risponde	75,2%	88,1%	<b>0,0%</b>
Adeguatezza e decoro degli ambienti	14,9%	6,2%	38,5%
Comodità degli orari di esecuzione del servizio	4,1%	1,5%	15,4%
Comportamento non decoroso degli operatori	5,0%	1,5%	0,0%
Soddisfazione per lavaggio, vestizione, deposizione	1,8%	0,5%	0,0%
Mancanza di sorveglianza	0,0%	2,1%	23,1%
Poco tempo riservato ai familiari	0,0%	0,0%	23,1%
Lentezza del servizio	0,0%	0,0%	0,0%

Le persone che hanno segnalato criticità per i servizi cimiteriali comprese operazioni cimiteriali (tumulazione, inumazione) di cremazione e camera mortuaria rappresentano circa il 14% degli intervistati. In ogni caso si evidenzia che le principali criticità segnalate nella tabella sopra riportata (pulizia decoro, scarsa manutenzione, poche panchine, tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione)

sono riferite esclusivamente alle sole persone che hanno rappresentato criticità (14% degli intervistati). Si ritiene pertanto marginale il dato percentuale delle criticità.

## 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:

<i>Azionista</i>	<i>Azioni</i>	<i>%</i>
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%
<b>Totale</b>	<b>2.730.553</b>	<b>100,00%</b>

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 di tipo tecnico progettuale;
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti;
- la gestione di servizi di sosta.

## **2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ**

L'azienda Azimut S.p.A. è certificata secondo le norme ISO 9001 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. In data 27 dicembre 2019 è stato rilasciato il Certificato di Rinnovo Triennale (valido fino al 29.12.2022 e soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione).

Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 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.

La verifica periodica di mantenimento si è svolta dal 31.5.2021 al 03.06.2021 confermando che il sistema di gestione per la qualità (SGQ) dell'organizzazione è complessivamente conforme alla norma di riferimento, strutturato in modo sostanzialmente efficace ed aderente alle prassi aziendali.

## **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 Ravenna sono l'organico è così composto:

*Ravenna cimiteri e crematorio:*

n. 1 Responsabile territoriale Servizi Cimiteriali

n. 5 persone in struttura (nr. 4 impiegato amministrativo, nr. 1 coordinatore cimiteri e crematorio).

n. 7 addetti operativi (di cui nr. 4 addetti principalmente dedicati al crematorio, e nr. 3 addetti che svolgono solo attività cimiteriali)

*Camera mortuaria di Ravenna / Ufficio Autorizzazioni di Ravenna*

n. 1 Capo Servizio Camere Mortuarie / Ufficio Autorizzazioni

n. 6 addetti operativi

### **Identificabilità del personale**

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla cura del servizio verde 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 la 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 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 invia 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 sosta, 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 RAVENNA**

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 Ravenna, subentrando così a tutti gli effetti nel contratto di servizio in essere tra comune di Ravenna ed Area Asset S.p.A..

Nel 2014, a seguito della gara a c.d. “*doppio oggetto*” che ha visto l’aggiudicazione del servizio ad Antares Sc a rl., il Comune di Ravenna ha sottoscritto il contratto di servizio attualmente in essere, che affida ad Azimut S.p.A. la gestione dei servizi funerari e cimiteriali all’interno del territorio comunale, comprensivi delle seguenti attività:

1. Gestione dei Cimiteri;
2. Gestione dell’impianto di cremazione
3. Recupero e trasporto salme su richiesta della Pubblica Autorità;
4. Gestione ufficio di polizia mortuaria;
5. Gestione dell’obitorio, del deposito di osservazione e della camera mortuaria;
6. Gestione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune di Ravenna;

Il contratto, disciplina il Servizio cimiteriale su tutto il territorio del Comune di Ravenna (Cimitero di Ravenna Città e Cimiteri del forese: Campiano, Casalboretto, Castiglione di Ravenna, Coccolia, Filetto, Gambellara, Mandriole, Marina di Ravenna, Massa Castello, Mensa Matellica, Mezzano, Piangipane, S. Alberto, S. Bartolo, S. Marco, S. Pietro in Trento, S. Pietro in Vincoli, S. Zaccaria, Santerno, Savio, Villanova – S. Michele).

Il vigente Regolamento comunale di Polizia Mortuaria è stato approvato con delibera del CC n.74 del 28/07/2020 ed è visionabile al seguente link

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

## 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 (elencate in allegato al contratto di servizio, che viene annualmente aggiornato) 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).

La gestione dei Servizi Cimiteriali avviene mediante l'applicazione di tariffe/canoni/diritti previsti dal tariffario, aggiornato annualmente sulla base degli indici di rivalutazione ISTAT.

L'attività cimiteriale si suddivide in:

- 4.1.1. Gestione operativa;
- 4.1.2. Gestione delle concessioni cimiteriali.

#### 4.1.1 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 guardiana e di custodia**

Presso la palazzina del Cimitero urbano è insediato l'ufficio di guardiana, custodia ed informazioni al pubblico.

L'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni, festivi compresi, secondo il seguente orario:  
nel periodo in cui è in vigore l'ora legale dalle 8:00 alle 19:00  
nel periodo in cui è in vigore l'ora solare dalle 8:00 alle 18:00

#### **Attività di pulizia e manutenzione aree comuni**

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

- svuotamento ceste fiori recisi
- spazzamento delle camere comuni
- spazzamento e lavaggio dei servizi igienici
- sfalcio delle aree verdi comuni
- asportazione di foglie e sporcizia in genere, riassetto della ghiaia dai viali,
- irrorazione di diserbante;
- potatura delle piante e messa in forma delle siepi e degli arbusti
- manutenzione ordinaria e straordinaria finalizzata a rendere funzionali ed efficienti le infrastrutture pubbliche cimiteriali: ripristino di mura di cinta, rifacimento intonaci, tinteggiature, rifacimento

di coperture, riparazione o sostituzione di infissi e serramenti, riparazione degli impianti idrici, ripristino di marciapiedi e viali, sostituzione di caditoie, ecc..

Tali interventi di manutenzione sono esclusi nei casi previsti dal Contratto di Servizio.

### **Frequenza degli interventi**

Gli interventi di pulizia e manutenzione sono svolti con la frequenza media sotto riportata, fatti salvi ulteriori interventi effettuati in particolari periodi dell'anno (ad es. commemorazione dei defunti) o richiesti da particolari situazioni (ad es. eventi atmosferici rilevanti):

- *svuotamento ceste fiori recisi*:  
3 gg/sett nel cimitero urbano, compreso l'edificio monumentale  
2 gg/sett. nei cimiteri del forese;
- *spazzamento delle camere comuni*: 2 gg/sett;
- *asportazione escrementi di piccione e lavaggio pavimentazioni aree pubbliche dell'edificio monumentale*: 2 gg/sett .
- *spazzamento e lavaggio dei servizi igienici*:  
6 gg/sett nel cimitero urbano  
2 gg/sett nei cimiteri del forese;
- *asportazione di foglie e sporcizia in genere, riassetto della ghiaia dai viali*: 1 gg/sett.
- *sfalci delle aree verdi comuni*: 9 sfalci /anno
- *irrorazione di diserbante*: 4 interventi/anno;
- *potatura delle piante e messa in forma delle siepi e degli arbusti*: secondo necessità;
- *manutenzione ordinaria e straordinaria*: sulla base di programmazione annuale.

### **Mezzi ed attrezzature impiegate**

Le attività sopra citate sono svolte da Azimut S.p.A. direttamente o mediante affidamenti a soggetti terzi.

Nel Cimitero di città, per le operazioni di pulizia, raccolta rifiuti, riassetto viali e aree verdi, è previsto di norma la presenza di nr.1 operatore per 6 gg/sett, per l'intero arco dell'anno.

Nei cimiteri del forese opera nr.1 addetto allo spazzamento, per complessive 8 ore/gg per 6/gg/sett

Durante il periodo della commemorazione dei defunti, la frequenza degli interventi e la presenza di operatori aumenta in misura tale da garantire lo stato di decoro dei cimiteri.

In tutti i Cimiteri lo sfalcio, la potatura e l'irrorazione di diserbante viene affidata a ditte esterne specializzate.

### **Attività di sepoltura e di Polizia Mortuaria**

Le attività di seguito evidenziate sono svolte da Azimut S.p.A. mediante personale specializzato ed adeguatamente formato (proprio o del socio operativo privato), nel rispetto del regolamento di Polizia Mortuaria e delle vigenti norme di sicurezza e di igiene.

- a) *accoglimento della salma*: il feretro viene accolto al cancello del cimitero dalla squadra composta da un numero di operatori, sufficiente per eseguire a regola d'arte le successive operazioni.

#### **Fasce di orario disponibili per l'arrivo ai cimiteri secondo ordinanza del Sindaco**

*Mattine dei giorni feriali tutto l'anno*

Cimitero Città: 8.15 – 9.00 – 9.30 – 10.15 – 11.00 – 12.00

Cimiteri del forese: 9.00 – 10.30 – 12.00

*Pomeriggi nel periodo Novembre – Marzo*

Cimitero Città : 14.45 – 15.30 – 16.30

Cimiteri del forese: 14.45 – 16.30

*Pomeriggi nel periodo Aprile – Ottobre*

Cimitero Città: 14.45 – 15.30 – 16.15 – 17.00 - 17.45

Cimiteri del forese: 14.45 – 16.30 – 17.45

- b) *Inumazione*: la fossa viene preparata in anticipo mediante l'ausilio di un mezzo meccanico o con mezzi manuali accumulando temporaneamente il terreno smosso accumulato 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 installata la stele identificativa e infine viene pulita e riassetata tutta l'area circostante.
- c) *Tumulazione in manufatti cimiteriali (loculo, tomba, ossario, ecc..)* - Qualora richiesta ad Azimut S.p.A, - 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 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/Ravenna>  
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.

#### **4.1.2 Gestione delle Concessioni cimiteriali**

La gestione delle concessioni cimiteriali comprende l'attività di programmazione, progettazione, realizzazione e concessione delle aree e/o dei manufatti.

Presso la palazzina del Cimitero urbano è insediato l'ufficio tecnico/amministrativo aperto al pubblico tutti i giorni feriali dalle 8:00 alle 13:00.

Per la presentazione dei progetti di realizzazione di sepolture private, indicazioni tecniche, ritiri di autorizzazioni, ecc., l'ufficio tecnico riceve il pubblico tutti i mercoledì dalle ore 8:00 alle ore 12:30; è possibile tuttavia, previo accordo telefonico, fissare appuntamenti anche in altri giorni della settimana.

L'ufficio provvede a:

- fornire informazioni tecniche ed amministrative sulle concessioni cimiteriali, aree, loculi, edicole, tipologie costruttive, disponibilità di sepolture nei vari cimiteri ecc..
- redigere gli atti di concessione, retrocessione, decadenze, provvedendo ad eseguire tutte le incombenze amministrative
- elaborare i piani urbanistici cimiteriali da sottoporre alla approvazione degli organi comunali competenti
- proporre le tariffe di concessionamento delle aree e dei manufatti cimiteriali
- programmare su tempi medio lunghi la realizzazione di nuove aree cimiteriali e di manufatti
- programmare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria interna ad ogni cimitero e controllare in corso d'opera la corretta realizzazione
- autorizzare la esecuzione dei singoli lavori su richiesta dei privati
- controllare in corso d'opera la esatta rispondenza con quanto autorizzato
- gestire gli archivi cimiteriali utilizzando supporti informatici
- gestire le giacenze di magazzino dei manufatti e delle aree cimiteriali

Tutte le tariffe cimiteriali e le tariffe per istruttorie amministrative in vigore sono consultabili alla pagina del nostro sito <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Ravenna>

## 4.2 GESTIONE DELL'IMPIANTO DI CREMAZIONE

Il servizio di cremazione viene svolto presso il forno crematorio ubicato all'interno del cimitero di Ravenna 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 Ravenna secondo le modalità stabilite dal vigente Regolamento di Polizia Mortuaria. Nel caso in cui la cremazione non possa essere effettuata immediatamente dopo l'arrivo, i feretri vengono collocati in apposito locale. Le ceneri di risulta vengono collocate per intero in un'urna cineraria, fornita da Azimut S.p.A. o dai parenti, completa di targhetta identificativa delle generalità del defunto e successivamente sigillata in modo da evitare profanazioni. Azimut S.p.A. si impegna a comunicare ai famigliari data e ora del ritiro delle ceneri. Al soggetto incaricato del ritiro viene consegnata l'urna corredata della documentazione amministrativa prevista per legge ai fini della destinazione definitiva delle ceneri.

Le cremazioni vengono eseguite da personale adeguatamente formato.

Per garantire la continuità del servizio e ridurre al minimo le fermate, l'impianto di cremazione è sottoposto periodicamente sottoposto a manutenzione ordinaria e straordinaria ad opera di personale specializzato..

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.

### Interventi con ricavi rifiuti post cremazione.

Il Consiglio di Amministrazione di Azimut S.p.A. fin dal 2016, come sua scelta discrezionale, ha ritenuto coerente destinare ad iniziative di carattere sociale risorse provenienti dai proventi derivati dall'alienazione dei rifiuti post combustione dei forni crematori (una società specializzata si è dichiarata disponibile ad effettuare operazioni di trasporto, trattamento e recupero del rifiuto riconoscendo ad Azimut S.p.A. anche un determinato importo).

Si tratta di interventi di carattere sociale e generale prioritariamente connessi all'evento morte, non previsti nei contratti di servizio affidati alla società (e quindi non obbligatori per la stessa), ricollegabili in ogni caso all'attività in senso lato espletata dalla società.

Nel corso di ogni esercizio il Consiglio di Amministrazione delibera il programma degli interventi.

L'elenco degli interventi effettuati è visionabile sul sito

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

#### **4.3 RECUPERO E TRASPORTO SALME SU RICHIESTA DELLA PUBBLICA AUTORITA'**

Si tratta di un servizio garantito 24 ore su 24, che viene attivato sull'intero territorio comunale a seguito di esplicita richiesta della pubblica autorità competente – giudiziaria e/o sanitaria - e consiste nel recupero e trasporto di:

- Persone decedute in abitazioni dalle caratteristiche non idonee all'espletamento in sicurezza del prescritto periodo di osservazione;
- Persone decedute nella pubblica via o in altro luogo;
- Persone ignote decedute per le quali debba farsi esposizione al pubblico per il riconoscimento.

##### Modalità operative

Il modulo operativo di intervento è costituito da nr. 1 operatore necroforo con funzione di caposquadra, e nr.2 aiutanti necroforo, e deve essere attrezzato di tutto il necessario e pronto per recarsi in camera mortuaria entro ½ ora dal ricevimento della richiesta ed 1 ora sul luogo dell'intervento

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.

#### **4.4 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.

L'ufficio è ubicato presso la palazzina di Via Fiume Montone Abbandonato nr.130 ed è aperto al pubblico ed alle imprese di onoranze funebri tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 13,00, per lo svolgimento delle pratiche di seguito evidenziate:

- istruttoria per l'autorizzazione al trasporto di cadavere;
- istruttoria per l'autorizzazione alla cremazione di cadavere/resti (valida anche per il trasporto di ceneri per affido/dispersione. L'istruttoria e l'autorizzazione affido/ceneri è rilasciata dagli uffici comunali dello stato Civile);
- istruttoria per l'autorizzazione al trasporto di cadavere in altro comune o all'estero;

Sono invece effettuate direttamente presso gli uffici del cimitero di Ravenna le seguenti attività;

- disposizioni alla inumazione;
- disposizione alla tumulazione;
- disposizione per le esumazioni ed estumulazioni ordinarie;
- istruttoria per l'autorizzazione alla esecuzione di traslazioni, esumazione ed estumulazioni straordinarie;
- verifica diritto di sepoltura;
- verifica ed autorizzazione occupazione campo comune;
- redazione subentro;
- rettifica diritto di sepoltura;
- tenuta registri sepolture e di operazioni cimiteriali;
- informazioni al pubblico.

#### **4.5 GESTIONE DELL'OBITORIO, DEL DEPOSITO DI OSSERVAZIONE E DELLA CAMERA MORTUARIA**

Le funzioni obitoriali, obbligatoriamente previste per legge, che il Comune di Ravenna ha affidato in gestione ad Azimut S.p.A. consistono nel:

- ricevere e tenere in osservazione per il periodo prescritto le salme di persone al punto 4.3;
- mantenere in osservazione e riscontro diagnostico dei cadaveri di persone decedute senza

assistenza medica,

- mantenere in deposito per un periodo indefinito cadaveri a disposizione dell'autorità giudiziaria;
- mantenere in deposito per riscontro diagnostico o trattamento igienico conservativo di cadaveri portatori di radioattività.

Deposito di osservazione e obitorio si trovano presso il padiglione necroscopico dell'Ospedale Civile di Ravenna.

#### Modalità operative

Il ricevimento di salme viene garantito 24 ore su 24.

La sorveglianza durante il periodo di osservazione avviene in modalità diretta, tramite operatore, dalle ore 7,00 alle ore 19,00, tutti i giorni festivi compresi, mentre nelle rimanenti ore avviene attraverso apparecchiature di telecontrollo e segnalazione.

I locali di osservazione, l'obitorio ed i locali di allestimento camera ardenti, sono dotati di impianti di climatizzazione per garantire la temperatura di conservazione ottimale prevista dalla normativa vigente, e di sistema di allarme incendio ed anti intrusione nonché di rilevamento di eventuali manifestazioni di vita.

La sala vestizione è dotata di tavoli in acciaio inox con dispositivo di raccolta ed evacuazione liquidi, facilmente lavabili e disinfettabili. Nel padiglione inoltre si trovano n. 15 celle frigorifere per la conservazione a tempo indeterminato di salme e sono inoltre disponibili n. 8 coperchi refrigeranti per una migliore conservazione delle salme presenti nelle camere ardenti.

La sala "chiusura feretri" è dotata di sistema di captazione ed allontanamento dei fumi di saldatura. Tutte le prestazioni pubbliche all'interno del padiglione necroscopico, sia quelle aventi carattere istituzionale, sia quelle a domanda individuale (es. lavaggio, vestizione, tanatocosmesi, trattamenti ricostruttivi/conservativi, utilizzo di coperchi e celle frigorifere, utilizzo locali per allestimento camera ardente, ecc.) sono effettuati esclusivamente da personale Azimut S.p.A. o da soggetti terzi da essa esplicitamente autorizzati.

I locali destinati alla frequentazione di estranei sono dotati di dispositivi di video - controllo.

L'accesso al pubblico per la visita alle camere ardenti è garantito tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 7,30 alle ore 18,30.

#### **4.6 GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA NEI CIMITERI DEL COMUNE DI RAVENNA**

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.

##### *a) Allacciamento nuovi punti luce, disdetta allacciamento:*

Per allacciamento nuovi punti luce o disdetta allacciamento, l'utente deve presentare domanda presso gli uffici amministrativi del cimitero. Dalla data di registrazione della richiesta i tecnici di Azimut S.p.A. devono provvedere all'esecuzione dell'intervento entro 15 gg. Gli uffici cimiteriali poi provvederanno ad aggiornare la nuova posizione amministrativa dell'utente.

##### *b) Sostituzione lampadine e riparazione guasti:*

Ogni qualvolta gli operatori cimiteriali, durante i sopralluoghi periodici, riscontrino il mancato funzionamento di punti luci sono tenuti a verificarne il funzionamento provvedendo, se necessario, alla relativa sostituzione della lampadina.

Se la segnalazione perviene invece dagli utenti, gli operatori cimiteriali provvedono alla sostituzione entro 5 giorni dalla segnalazione.

Qualora il non funzionamento fosse imputabile ad altre cause, viene immediatamente data comunicazione al servizio competente il quale deve provvedere alla ricerca ed alla riparazione del guasto entro 15 giorni dalla segnalazione.

Se l'intervento è di competenza dell'utente ad esempio per guasto del lampadario, rottura del porta lampada, guasto sulla linea elettrica interna alla tombe di famiglia, sarà data immediata comunicazione all'utente stesso.

Guasti improvvisi alle linee di distribuzione o agli impianti elettrici comuni

Il servizio competente provvederà ad eseguire le verifiche necessarie e ad eseguire l'intervento entro e non oltre 3 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.

Il servizio gestito da Azimut S.p.A. comprende le attività di assistenza tecnica agli installatori e di collaudo degli impianti; la manutenzione degli impianti di trasformazione e di distribuzione di energia elettrica affidati in concessione, l'ampliamento degli impianti in aree cimiteriali di nuova costruzione. L'elenco degli impianti affidati in concessione ad Azimut S.p.A. dal comune di Ravenna è presente nell'allegato B al contratto di servizio, che viene annualmente aggiornato.

Tutte le attività descritte sono svolte da Azimut S.p.A. direttamente (o mediante personale del socio operativo privato) utilizzando personale adeguatamente formato, addestrato ed attrezzato nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza.

## 5. TARIFFE.

### TARIFFARIO DEI SERVIZI CIMITERIALI del Comune di Ravenna dal 01/02/2022.

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

Attività Cimiteriali (escluse le opere murarie)	Imponibile anno 2022	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Inumazione cadaveri indigenti	Gratuito	-	<b>Gratuito</b>
Inumazione cadaveri	€ 236,87	22%	<b>€ 288,98</b>
Inumazione resti mortali inconsunti da estumulazione (contenitore escluso). Inumazione di parti anatomiche riconoscibili su richiesta del privato compreso fornitura contenitore	€ 114,95	22%	<b>€ 140,24</b>
Tumulazione cadavere o resti mortali inconsunti in tomba di famiglia, loculi comuni, edicola, arcata di famiglia, sarcofago	€ 135,56	22%	<b>€ 165,38</b>
Tumulazione di cassette resti, parti anatomiche riconoscibili e urne cinerarie in tomba di famiglia, edicola, arcata di famiglia, sarcofago, loculo, celletta e cinerario (fino ad un massimo di 3 nell'ambito dello stesso manufatto)	€ 101,35	22%	<b>€ 123,65</b>
Esumazione ordinaria (dopo minimo 10 anni) rientrante nella programmazione del soggetto gestore	€ 236,87	22%	<b>€ 288,98</b>
Esumazione ordinaria di resti mortali inconsunti inumati in seguito ad esumazione o estumulazione	€ 179,61	22%	<b>€ 219,12</b>
Esumazione di cadavere o resti mortali al di fuori della programmazione del soggetto gestore	€ 351,23	22%	<b>€ 428,50</b>
Estumulazione di cadavere e/o resti non ridotti: per ogni singolo feretro	€ 149,35	22%	<b>€ 182,21</b>
Estumulazione di cassette di resti, urne cinerarie (fino ad un massimo di 3 nell'ambito dello stesso manufatto)	€ 72,36	22%	<b>€ 88,28</b>
Inumazione di resti mortali non mineralizzati provenienti da esumazione ordinaria in campi comuni	Gratuito	-	<b>Gratuito</b>

Per feti, cadaveri, ceneri e resti di neonati e fanciulli fino a 3 anni di età le tariffe sono ridotte del 50%.

<b>Opere Murarie</b>	<b>Imponibile anno 2022</b>	<b>IVA DI LEGGE</b>	<b>TOTALE Tariffa 2022</b>
Muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo di tipo frontale	€ 60,52	22%	<b>€ 73,83</b>
Muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo di tipo longitudinale o per ogni piano	€ 101,35	22%	<b>€ 123,65</b>
Muratura celletta o muratura di apertura in loculi epigei/ipogei per tumulazione resti o ceneri di tipo frontale	€ 46,70	22%	<b>€ 56,97</b>
Demolizione muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo	€ 41,74	22%	<b>€ 50,92</b>
Demolizione muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo di tipo longitudinale o per ogni piano	€ 77,21	22%	<b>€ 94,20</b>
Demolizione muratura in celletta/ossario o creazione apertura in loculi per tumulazione resti o ceneri (epigei o ipogei)	€ 28,11	22%	<b>€ 34,29</b>
Rimborso manodopera per servizi non tariffati (ispezioni tombe, prosciugamento acqua dai manufatti, sopralluoghi, pulizie, etc...). Minimo fatturabile 1/2 ora per ogni unità lavorativa, poi per frazione di 1/2 ora	€ 33,56	22%	<b>€ 40,94</b>

<b>Forniture</b>	<b>Imponibile anno 2022</b>	<b>IVA DI LEGGE</b>	<b>TOTALE Tariffa 2022</b>
Fornitura e chiusura di rivestimenti di zinco esterni fino a cm 215	€ 227,01	22%	<b>€ 276,95</b>
Fornitura e chiusura di rivestimenti di zinco esterni oltre cm 215	€ 240,83	22%	<b>€ 293,81</b>
Fornitura di cassette piccole per resti mortali ossei di neonati	€ 24,21	22%	<b>€ 29,54</b>
Fornitura di cassetta grande per resti mortali ossei adulti	€ 30,94	22%	<b>€ 37,75</b>
Fornitura di cassetta doppia su misura per resti mortali ossei (con divisorio)	€ 78,28	22%	<b>€ 95,50</b>
Fornitura e chiusura di rivestimenti interni di zinco misure standard	€ 137,37	22%	<b>€ 167,59</b>
Fornitura di feretri in cellulosa per cremazione o inumazione resti mortali non mineralizzati, compreso eventuale metodo barriera	€ 49,56	22%	<b>€ 60,46</b>
Fornitura di contenitore in cellulosa per cremazione resti ossei	€ 10,30	22%	<b>€ 12,57</b>
Sostanze enzimatiche favorevoli la mineralizzazione	€ 13,18	22%	<b>€ 16,08</b>

<b>Attività Cimiteriali tecnico-amministrative</b>	<b>Imponibile anno 2022</b>	<b>IVA DI LEGGE</b>	<b>TOTALE Tariffa 2022</b>
Verifiche tecniche per collocamento in campo comune di lapide senza contorno	€ 67,14	22%	<b>€ 81,91</b>
Verifiche tecniche per collocamento in campo comune di lapide con contorno	€ 133,57	22%	<b>€ 162,96</b>
Verifiche tecniche per iscrizione epigrafe su lapide campo comune	Gratuito		<b>Gratuito</b>
Pratiche amministrative per redazione atti di subentro e per benemeranza in loculi	€ 93,44	22%	<b>€ 114,00</b>
Pratiche amministrative per redazione atti di subentro, benemeranza in tombe di famiglia, edicole, sarcofagi, campi di inumazione privati, arcate di famiglia	€ 148,04	22%	<b>€ 180,61</b>
Pratiche amministrative per redazione atti di subentro e benemeranza per cellette	Gratuito		<b>Gratuito</b>
Controllo ed eventuale verifica mineralizzazione su esumazioni/estumulazioni salma con redazione di specifico verbale	€ 39,97	22%	<b>€ 48,76</b>
Canone annuo per concessione in uso di loculo manufatto per tumulazione provvisoria	€ 80,28	22%	<b>€ 97,94</b>
Tariffa per utilizzo della Sala del Commiato periodo invernale (dal 15/10 al 15/04) con riscaldamento, per ogni utilizzo, indipendentemente dal tempo	€ 77,30	22%	<b>€ 94,31</b>
Tariffa per utilizzo della Sala del Commiato periodo estivo, per ogni utilizzo, indipendentemente dal tempo	€ 38,66	22%	<b>€ 47,17</b>

<b>Luci Votive</b>	<b>Imponibile anno 2022</b>	<b>IVA DI LEGGE</b>	<b>TOTALE Tariffa 2022</b>
Canone di abbonamento annuo	€ 17,77	22%	<b>€ 21,68</b>
Allacciamento alla rete principale di loculi e cellette	€ 21,39	22%	<b>€ 26,10</b>
Collaudo ed allacciamento di impianti in sepolture private (tombe, edicole, arcate, sarcofagi, ecc...)	€ 39,21	22%	<b>€ 47,84</b>
Indennità di riattivazione	€ 21,39	22%	<b>€ 26,10</b>

## CONCESSIONI CIMITERIALI LOCULI E CELLETTE

LOCULI SINGOLI	Imponibile anno 2022	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Loculo 1 fila (*)	€ 2.711,01	10%	€ 2.982,11
Loculo 2 fila	€ 2.908,42	10%	€ 3.199,26
Loculo 3 fila	€ 2.908,42	10%	€ 3.199,26
Loculo 4 fila	€ 2.131,94	10%	€ 2.345,13
Loculo 5 fila	€ 1.552,92	10%	€ 1.708,21
Loculo 6 fila e oltre	€ 1.263,39	10%	€ 1.389,73

(\*) dal piano di camminamento.

Se concessi senza lastra marmorea alla tariffa sopra riportata va detratto un importo pari a euro 59,00. Tutti i loculi, indipendentemente dal cimitero in cui si trovano ed all'anno di realizzazione, vengono concessi alla stessa tariffa.

Per i loculi multipli, il prezzo riportato, viene moltiplicato per il n° di posti salma previsti.

CELLETTE SINGOLE	Imponibile anno 2022	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Celletta di 1 fila (*)	€ 309,26	10%	€ 340,19
Celletta di 2 fila	€ 329,02	10%	€ 361,92
Celletta di 3 fila	€ 329,02	10%	€ 361,92
Celletta di 4 fila	€ 329,02	10%	€ 361,92
Celletta di 5 fila	€ 329,02	10%	€ 361,92
Celletta di 6 fila e oltre	€ 329,02	10%	€ 361,92

CELLETTE DOPPIE	Imponibile anno 2022	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Celletta di 1 fila (*)	€ 618,52	10%	€ 680,37
Celletta di 2 fila	€ 658,04	10%	€ 723,84
Celletta di 3 fila	€ 658,04	10%	€ 723,84
Celletta di 4 fila	€ 658,04	10%	€ 723,84
Celletta di 5 fila	€ 658,04	10%	€ 723,84
Celletta di 6 fila e oltre	€ 658,04	10%	€ 723,84

(\*) dal piano di camminamento.

Se concessi senza lastra marmorea alla tariffa sopra riportata va detratto un importo pari a euro 30,50. Tutte le cellette, indipendentemente dal cimitero in cui si trovano ed all'anno di realizzazione, vengono concesse alla stessa tariffa.

Per cellette realizzate sopra file di loculi, la tariffa da applicare sarà quella relativa alla posizione, conteggiando anche i loculi stessi, es. per una celletta costruita sopra una fila costituita da tre loculi, la tariffa relativa sarà quella di cellette di 4° fila.

## CONCESSIONI CIMITERIALI AREE ED EDICOLE

AREE PER COSTRUZIONE TOMBE DI FAMIGLIA	Imponibile anno 2022	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Aree a mq nel cimitero di città	€ 1.835,85	10%	€ 2.019,44
Aree a mq nei cimiteri del forese	€ 1.566,05	10%	€ 1.722,66

In tutti i Cimiteri del Comune per alcune specifiche tipologie costruttive e/o per particolari ubicazioni all'interno dell'area cimiteriale si applica un sovrapprezzo secondo le percentuali seguenti:

- 15% per destinazione a costruzione di colombario o edicola a schiera "di famiglia";
- 30% per tipologia isolata;
- 10% per posizione in angolo fra due viali qualsiasi;
- 10% per posizione in fregio a viali principali;
- 15% in appoggio al muro di cinta;
- 15% in appoggio al muro dell'edificio monumentale.

EDICOLA DI FAMIGLIA A SCHIERA (terreno + manufatto)	Imponibile anno 2022	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Terreno: viene applicata la tariffa del valore base del terreno e le relative percentuali di sovrapprezzo			
Manufatto in posizione d'angolo per ogni posto salma	€ 2.171,43	10%	€ 2.388,57
Manufatto in posizione intermedia per ogni posto salma	€ 2.039,83	10%	€ 2.243,81
Ossari grandi (pari alla metà circa di un posto salma)	€ 1.006,83	10%	€ 1.107,51

### TARIFFE PER ISTRUTTORIE AMMINISTRATIVE - RAVENNA dal 01/02/2022

Attività	Imponibile anno 2022	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Tariffa per istruttoria amministrativa per autorizzazioni al trasporto e/o disposizione al seppellimento	€ 138,81	esente IVA art.10 DPR 633/72	€ 138,81
Tariffa per istruttoria amministrativa per autorizzazioni alla estumulazione, al trasporto ed al seppellimento entro il territorio comunale: per ogni salma e/o resto	€ 33,56	22%	€ 40,94
Tariffa per istruttoria amministrativa per autorizzazioni alla estumulazione, al trasporto ed al seppellimento da/per fuori comune: per ogni salma e/o resto	€ 40,13	22%	€ 48,96

(SONO ESCLUSE LE SPESE RELATIVE AI SERVIZI DI CAMERA MORTUARIA, SEPOLTURA NEI CIMITERI O L'EVENTUALE CREMAZIONE E TUMULAZIONE CENERI)

**TARIFFE DI CAMERA MORTUARIA - RAVENNA dal 01/02/2022**

<b>Attività</b>	<b>Imponibile anno 2022</b>	<b>IVA DI LEGGE</b>	<b>TOTALE Tariffa 2022</b>
Tariffa per prestazione del coordinatore di camera mortuaria (presa in consegna salma, verifica documentazione, registrazione, ecc..) <b>FERIALI DALLE ORE 7,00 ALLE ORE 19,00</b>	€ 81,61	esente IVA art.10 DPR 633/72	<b>€ 81,61</b>
Tariffa per prestazione del coordinatore di camera mortuaria (presa in consegna salma, verifica documentazione, registrazione, ecc..) <b>FESTIVI E NOTTURNI</b>	€ 97,79	esente IVA art.10 DPR 633/72	<b>€ 97,79</b>
Tariffa per trasporto di salma in ambito comunale su richiesta della PUBBLICA AUTORITA' e salme di persone indigenti art. 1 comm 7 bis L. 26 del 28/02/2001	Gratuito		<b>Gratuito</b>
Vestizione e preparazione della salma	€ 199,38	esente IVA art.10 DPR 633/72	<b>€ 199,38</b>
Refrigerazione salme (escluso indigenti e quelle a disposizione dell'autorità giudiziaria e sanitaria) per singolo giorno di calendario o frazione di esso, sia con coperchio refrigerante sia con cella frigorifera. (1) Esclusi feti e fanciulli fino a 3 anni di età	€ 57,91	esente IVA art.10 DPR 633/72	<b>€ 57,91</b>

(1) Se il coperchio refrigerante viene messo e tolto nella stessa giornata è gratuito. Dal 5° giorno di calendario compreso al 10 ° giorno di calendario compreso, la tariffa è ridotta del 50%; dall'11° in poi la riduzione è dell'80%.

Per le salme di fanciulli fino a 3 anni di età la tariffa di vestizione è ridotta del 50%.

Sono escluse le spese relative alla sepoltura nei cimiteri o l'eventuale cremazione e tumulazione ceneri.

## TARIFFE CREMAZIONE

Tariffe cremazione in vigore **dal 01/02/2022** presso gli impianti di cremazione di Azimut S.p.A., assoggettate all'IVA al 22%, sono le seguenti:

TIPOLOGIA	TARIFFA (IVA compresa)
Per i cadaveri di residenti in vita nei comuni di <b>Castel Bolognese, Cervia, Faenza e Ravenna</b>	€ 485,43
Per i cadaveri di residenti in vita negli <b>altri comuni</b>	€ 606,79
Per i resti mortali provenienti da <b>Castel Bolognese, Cervia, Faenza e Ravenna</b>	€ 388,33
Per i resti mortali provenienti da <b>altri Comuni</b>	€ 485,43
Per feti, resti ossei e parti anatomiche riconoscibili in forma individuale su richiesta del privato.	€ 202,27
Ricevimento feretri <b>fuori orario</b> di servizio	€ 76,04

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

### 5.1 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.

## 6. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio).

SERVIZI CIMITERIALI				
TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
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.	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, al netto di 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 2 volte/sett. con operatori del servizio e presenza di operatori di altri servizi aziendali abilitati a fornire ed acquisire informazioni in merito ai servizi cimiteriali	Termine rispettato	Mantenere standard
<b>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</b> 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)	Entro 2 ore dalla chiamata un tecnico dell'azienda valuta ed organizza l'intervento per la messa in sicurezza.	Termine rispettato	Mantenere standard
<b>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</b> 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 ceste/fontane inferiore ai 100 m.	Conforme	Mantenere standard
<b>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</b> 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 ceste: cimitero di città 3 volte/settimana cimitero del forese: 2 volte/settimana Nel periodo della commemorazione dei defunti le ceste vengono svuotate giornalmente.	Termine rispetto	Mantenere standard

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
<b>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</b> spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Presenza di zone di socializzazione con panchine, etc.	Cimitero urbano: presenza di n. 36 panchine equamente distribuite; Cimiteri del forese: presenza di panchine all'ingresso e comunque su richiesta delle delegazioni	Cimitero urbano: panchine n. 36 Cimiteri del forese: standard	Mantenere standard
<b>Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi:</b> spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Manutenzione verde	Vengono effettuati n.9 interventi di sfalcio e n. 4 interventi di diserbo all'anno. Le piante presenti nelle aree comuni dei cimiteri sono sottoposte a controllo annuale, in funzione del quale viene programmato l'intervento di potatura	Conforme	Mantenere standard
<b>Tempi caratteristici:</b> attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso nel rispetto degli appuntamenti	Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di tumulazione ed inumazione	Inumazione e tumulazione di feretri: <b>nella stessa giornata di arrivo al cimitero di destinazione;</b> Tumulazione di resti ossei e di urne cinerarie: <b>maz.2gg dall'arrivo al cimitero di destinazione</b>	Standard	Mantenere standard

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
<p><b>Tempi caratteristici:</b> 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). Tali operazioni vengono effettuate, ai termini di legge, nei tempi previsti dalla pubblicazione di avviso alla cittadinanza affisso alla bacheca dei cimiteri. 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. Estumulazioni urgenti su richiesta (in presenza di salma): tempo max.3 gg. Esumazioni ed estumulazioni straordinarie: -su richiesta dell'Autorità Giudiziaria entro i tempi richiesti da quest'ultima (esclusi i festivi); -su singola richiesta dei famigliari: tempo medio 2 mesi.</p>	<p>Standard</p>	<p>Mantenere standard</p>
<p><b>Illuminazione elettrica votiva</b></p>	<p>Illuminazione elettrica votiva: giorni necessari per allacciamenti ex. Novo alla rete già esistente</p>	<p>Allacciamento ex novo: <b>entro 15 gg lavorativi dalla data richiesta</b></p>	<p>Standard</p>	<p>Mantenere standard</p>
<p><b>Illuminazione elettrica votiva</b></p>	<p>Cambio di lampada fulminata</p>	<p><b>Entro 5 gg lavorativi dalla segnalazione effettuata</b></p>	<p>Standard</p>	<p>Mantenere standard</p>

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
<b>Accessibilità ai servizi:</b> orari di apertura degli uffici	Orari di apertura degli uffici	Ufficio presso il cimitero di città: dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 13:00 solo feriali; Guardiania: Tutti i giorni, festivi compresi dalle 08:00 alle 19:00 ora legale dalle 08:00 alle 18:00 ora solare	Standard	Mantenere standard
<b>Accessibilità ai servizi:</b> orario di apertura dell'ufficio tecnico cimiteriale	Orario di apertura dell'ufficio tecnico cimiteriale, per informazioni, consulenza tecnica per la realizzazione di opere edili all'interno dei cimiteri, ritiro autorizzazioni edili	Tutti i mercoledì dalle 08:30 alle 12:30	Standard	Mantenere standard
<b>Accessibilità ai servizi:</b> orari di apertura dei cimiteri	Orari di visita	Cimitero di Città: dalle 06:30 alle 19:00 (ora legale) dalle 07:00 alle 18:00 (ora solare) cimiteri del forese: dalle 06:30 alle 19:30 (ora legale) dalle 07:00 alle 18:30 (ora solare)	Standard	Mantenere standard

SERVIZI DI CAMERA MORTUARIA				
TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
<b>Caratteristiche del servizio di recupero e trasporto salme su richiesta dell'Autorità giudiziaria:</b> Disponibilità di un servizio di trasporto salme	Disponibilità del servizio	24h /24h, su richiesta dell'Autorità giudiziaria / Sanitari: entro 90 minuti dalla chiamata	Termini rispettati	Mantenere standard
<b>Caratteristiche del servizio di camera mortuaria:</b> disponibilità di servizi di camera mortuaria	orari di apertura e visita	Obitorio: dalle 07:30 alle 18:30 tutti i giorni, festivi compresi.	Termini rispettati	Mantenere standard
<b>Caratteristiche del servizio di Polizia mortuaria:</b> istruttorie per autorizzazioni circa le sepolture e operazioni di polizia mortuaria, subentri e rettifiche dei diritti di sepoltura	Orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 13:00	Termini rispettati	Mantenere standard
<b>3.2.2. Reclami e richieste di informazioni:</b> tempi di risposta	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti	Tempo massimo: 30 giorni lavorativi	Termini rispettati	Mantenere standard

SERVIZIO CREMAZIONE				
TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
<b>Rapporti con il Comune di Ravenna</b>	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi	-	Nessuna	-
	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	-	Nessuna	-
	Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. da parte del Comune di Ravenna	-	Nessuna	-

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
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	13,3	Mantenere standard
	Numero minimo addetti informazioni	-	6	6

\* 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.

## 7. FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 7.1. 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 e opuscoli 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>

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

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

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

#### Servizio Clienti e Ufficio informazioni telefonico

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](mailto: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**.

### **Orari di apertura degli uffici (presso il cimitero di Ravenna - Via Cimitero, 166)**

tutti i giorni feriali dalle 8,00 alle 13,00

ufficio tecnico: tutti i mercoledì feriali dalle ore 8,00 alle 13,00

tel: 0544 451398

fax: 0544 451405

e-mail: [cimitero.ravenna@azimut-spa.it](mailto:cimitero.ravenna@azimut-spa.it)

### **Orari di apertura dell'ufficio istruttorie autorizzative**

**(palazzina attigua alla camera mortuaria Via Fiume Abbandonato nr.130)**

tutti i giorni feriali dalle 8,00 alle 13,00

tel. 0544.408263 - 406077 -597277

fax: 0544.402512

## **7.2.SICUREZZA**

### **Sicurezza cantieri**

In presenza di attivazione di un cantiere stradale, 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.

## **7.3.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 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

## **7.4.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.

## **7.5. RAPPORTO CON I CLIENTI**

### **7.5.1. 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.

### **7.5.2. 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.

### **7.5.3. 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. S.p.A. via Trieste, n. 90/A Ravenna
- a mezzo fax al numero 0544 684294
- a mezzo e-mail: [info@azimut-spa.it](mailto:info@azimut-spa.it)
- tramite form reclami direttamente dal sito [www.azimut-spa.it](http://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 anomini

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile anche presso l'Ufficio Clienti di Azimut S.p.A.

#### **7.5.4. RECAPITI PER IL CLIENTE**

##### **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](mailto: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](http://www.azimut-spa.it)) e del Comune di Ravenna ([www.comuneravenna.it](http://www.comuneravenna.it)).