

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI E DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

1. PREMESSA

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- A. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO
- B. CONTINUITA'
- C. DIRITTO DI SCELTA
- D. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA
- E. CORTESIA
- F. EFFICACIA ED EFFICIENZA
- G. INFORMAZIONE E PRIVACY

3. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

5. SERVIZI EROGATI

6. RAPPORTI CON I CITTADINI

7. UFFICI AMMINISTRATIVI SERVIZIO FUNERARIO

8. UFFICI AMMINISTRATIVI SERVIZIO CIMITERI E ILLUMINAZIONE VOTIVA

9. ORARIO ACCESSO AI CIMITERI

10. INFORMAZIONI GENERALI

1. PREMESSA

Il Comune di Desio è impegnato a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione di tutti i servizi funerari e cimiteriali offerti alla cittadinanza.

La *Carta dei Servizi Cimiteriali e di Illuminazione Votiva* costituisce un importante strumento di conoscenza, di informazione, di tutela e di partecipazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Desio gestisce in proprio i servizi funerari, cimiteriali e di illuminazione votiva attualmente tramite l'affidamento in concessione alla Società G.S.D. S.r.l. nel rispetto delle disposizioni di legge, sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A. Eguaglianza ed imparzialità' di trattamento

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini ed il Comune di Desio nell'erogazione dei servizi funebri, cimiteriali e di illuminazione votiva, sono ispirati al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti.

Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, cittadinanza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

A questo fine, il Comune di Desio assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte dei Servizi sociali o sulla base di un'indagine istruttoria che accerti le condizioni di solitudine o disinteresse da parte dei familiari.

E' obbligo del Gestore del servizio di illuminazione votiva ispirare le proprie mansioni a criteri di imparzialità nei confronti degli utenti. Tutte le lampade poste sulle tombe devono essere alimentate dalla stessa tensione e gli impianti devono avere le stesse caratteristiche tecniche funzionali a salvaguardia delle norme di sicurezza e dell'estetica sepolcrale.

Il gestore ha l'obbligo di distribuire l'impianto sull'intero cimitero e di prevedere la possibilità di allaccio a tutti i manufatti, indipendentemente dalla loro natura o importanza.

B. Continuità

Il Comune di Desio o il concessionario s'impegnano a garantire l'erogazione dei suddetti servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali e comunali.

Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente o del concessionario essi, comunque, provvedono ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali.

La regolarità è garantita dal contratto di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.

L'istruttoria o la normativa di gestione deve prevedere anche il rimborso o il risarcimento all'utente qualora il servizio non venga espletato in conformità alle regole contrattuali.

C. Diritto di scelta

Non vi è obbligo per il cittadino utente di richiedere l'installazione della lampada votiva sul manufatto del proprio congiunto, mentre è fatto obbligo al gestore di prevedere/ predisporre la possibilità di dotare ogni sepoltura della lampada votiva.

I Gestori hanno diritto di esclusiva del servizio di lampade comunque alimentate elettricamente nell'impianto di pertinenza cimiteriale.

D. Partecipazione e trasparenza

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e di accedere alle informazioni di cui è interessato, ai sensi della legge n. 241/90 sue modifiche ed integrazioni, in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali e di illuminazione votiva, presentando osservazioni e suggerimenti. Il Comune di Desio s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini/utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini/utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti.

In ogni caso il Comune di Desio garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

E. Cortesia

Il Comune di Desio assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

F. Efficacia ed efficienza

Il Comune di Desio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteriale, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Deve essere garantita l'efficacia della gestione mediante anche l'adozione di innovazioni tecnologiche che consentano il contenimento dei consumi energetici anche nel settore della erogazione della illuminazione votiva.

Per la valutazione e la verifica della qualità del servizio reso in ordine all'efficienza e all'efficacia, il gestore è tenuto ad utilizzare il sistema qualità e in conformità ai criteri dettati dal relativo manuale e stabilire il controllo su tutti i processi amministrativi-operativi e sui fattori che inducono alla piena soddisfazione del cliente Utente.

G. Informazione e privacy

Il Comune di Desio assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d'informazione.

Il Comune di Desio s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Poiché la gestione dei servizi cimiteriali e di illuminazione votiva nei cimiteri investe i valori affettivi, morali e civili di ogni cittadino, il Comune definisce e s'impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativi al rapporto concessorio, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Il gestore erogatore ha l'obbligo di non sottovalutare la qualità dell'esercizio reso proprio in virtù della sensibilità e particolare delicatezza del servizio. Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi il gestore effettua, annualmente, apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standards di qualità informando adeguatamente l'Ente concedente sui risultati conseguiti.

L'Amministrazione comunale esercita la propria funzione di controllo, sulla base dei contenuti del contratto di servizio e del connesso contratto di concessione, in contraddittorio con il gestore.

Il rapporto fra l'Ente concedente ed il gestore del servizio sono improntati a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nel Capitolato d'onori.

4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Finalità, missione e caratteristiche del servizio

Le attività di sportello sono incentrate sull'espletamento dei procedimenti amministrativi previsti in materia di Servizi Funerari, Cimiteriali e di Illuminazione Votiva, per il rilascio delle autorizzazioni previste dalla normativa nazionale in materia di Polizia Mortuaria (D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285) e del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

Le attività istituzionali svolte dal Comune riguardano gli adempimenti funerari nell'ambito del servizio di Polizia Mortuaria, intendendosi per tali quelli riferiti alle salme, ai trasporti funebri, alle sepolture.

Le attività svolte in regime di concessione sono quelle relative alla concessione di manufatti destinati a sepoltura privata, alle autorizzazioni amministrative inerenti alla tumulazione/estumulazione ed inumazione/esumazione, e in generale alle diverse attività connesse con la cessazione della vita, e quello inerente il servizio di illuminazione votiva, garantito per l'illuminazione votiva delle sepolture a tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe e cappelle private site nei cimiteri comunali.

A chi si rivolge

Il servizio fornito si rivolge ai cittadini colpiti dall'evento luttuoso e alle imprese di onoranze funebri aventi titolo, con particolare riferimento alle pratiche di concessioni e tariffe dei servizi cimiteriali.

Uffici comunali competenti in materia:

- Ufficio Stato Civile/Polizia Mortuaria - per denunce di morte, rilascio autorizzazioni ai fini dei trasporti funebri, autorizzazioni alle sepolture, cremazioni e affidamento delle ceneri a familiari, nonché per le procedure relative a prestazione di servizi per persone indigenti.
- Ufficio Servizi Cimiteriali - Società concessionaria del servizio - per richieste di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi e ossari, tombe di famiglia e cappelle gentilizie, esumazioni e estumulazioni, richieste allacciamento illuminazione votiva delle sepolture,
- Ufficio Edilizia Privata - per le autorizzazioni ai monumenti, alla costruzione di tombe di famiglia e cappelle gentilizie.
- Ufficio Lavori Pubblici - per manutenzione manufatti ed impianti ecc.

Cosa fare in caso di lutto

Se il decesso avviene in abitazione occorre chiamare il medico o la guardia medica perché ne accerti le cause e compili la certificazione richiesta su apposita modulistica.

Informare del decesso l'Ufficiale dello Stato Civile comunale direttamente o per il tramite dell'impresa di onoranze funebri prescelta dai famigliari, per i successivi importanti adempimenti:

- avvisare il medico necroscopo, contattando la competente ASST, per l'accertamento della morte e la compilazione del certificato necroscopico (operazione da effettuarsi non prima di 15 ore e non dopo 30 ore dal decesso);
- dichiarare la morte all'ufficio di Stato Civile del Comune di decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore dallo stesso, allegando i certificati del medico curante e medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.

In caso di morte violenta, di morte improvvisa per la strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole è necessario avvertire l'Autorità competente, la quale dopo gli accertamenti del caso, darà disposizione per la rimozione della salma e la destinazione della stessa a sepoltura o cremazione, se richiesta dai familiari.

Cosa fare per usufruire dei servizi

Per ottenere le necessarie autorizzazioni riguardo le concessioni cimiteriali, l'interessato deve presentarsi presso i Servizi Cimiteriali della Società di gestione dei servizi, negli orari indicati.

Le informazioni possono essere richieste anche telefonicamente, per iscritto o via mail secondo le modalità riportate al successivo capitolo 8), lasciando un recapito o una mail cui inviare i dati e l'eventuale documentazione richiesta.

Quanto costano i servizi e le concessioni cimiteriali

I costi delle concessioni cimiteriali e dei servizi erogati dalla Società incaricata della gestione del servizio e quelli erogati dal Comune, si riferiscono alle tariffe in vigore al momento di presentazione delle istanze, stabilite con atti deliberativi della Giunta Comunale. In detti atti deliberativi sono indicati anche i costi delle operazioni tecniche inerenti. Le tariffe, le procedure ed il Regolamento di Polizia Mortuaria si possono consultare e scaricare anche dal sito internet del Comune.

Ammissione al Cimitero

Nei cimiteri comunali, salvo sia richiesta altra destinazione, sono ricevute e sepolte, senza distinzione di origine, di cittadinanza, di religione, le salme di persone decedute nel territorio del Comune o che, ovunque decedute, abbiano i requisiti previsti dal Regolamento di Polizia Mortuaria, ovvero:

- a) persone che avevano residenza nel Comune di Desio, all'atto del decesso;
- b) persone decedute nel territorio del Comune, qualunque ne fosse in vita la residenza;
- c) persone non residenti in vita nel Comune e decedute fuori di esso, ma aventi diritto al seppellimento in una sepoltura privata esistente nei cimiteri comunali;
- d) persone che abbiano parenti, nei gradi previsti dall'art. 31 del presente regolamento, residenti nel Comune o sepolti nei cimiteri comunali;
- e) persone nate e residenti in Desio per almeno 5 anni o che in vita siano stati residenti in Desio per almeno 15 anni;
- f) nati morti ed i prodotti del concepimento, il cui parto o aborto sia avvenuto in struttura sanitaria sita nel territorio comunale, secondo le previsioni di cui all'art. 11 R.R. n.6/2004, così come modificato dall'art. 1 R.R. n. 1/2007;
- g) parti anatomiche riconoscibili, derivanti da interventi avvenuti in struttura sanitaria sita nel territorio comunale;
- h) resti ossei, esiti di fenomeni cadaverici e ceneri di cui alle lettere sopracitate.

Trasporto da altri Comuni

Se il familiare del defunto intende trasportare il cadavere nei cimiteri del Comune di Desio da un altro Comune, perché in possesso dei requisiti previsti per l'ammissione al cimitero, presenta al Servizio Cimiteriale della Società concessionaria debita richiesta e le autorizzazioni rilasciate dal Comune di provenienza.

Trasporto verso altri Comuni

In caso di decesso avvenuto sul territorio del Comune, le autorizzazioni al trasporto sono di competenza dell'ufficio comunale di Stato Civile/ Polizia Mortuaria.

Nel caso di un defunto già sepolto presso uno dei cimiteri del Comune di Desio, qualora il familiare intenda trasportarne il cadavere in altro Comune, presenta richiesta di esumazione/estumulazione al fine del trasferimento al Servizio Cimiteriale della società concessionaria che, dopo le verifiche del caso, rilascia la relativa autorizzazione: analoga richiesta deve essere presentata anche all'ufficio di Stato Civile/Polizia Mortuaria comunale, competente al rilascio delle autorizzazioni amministrative necessarie per il trasferimento del feretro.

Autorizzazione al trasporto verso l'estero.

Se il familiare del defunto intende trasportare il cadavere/ceneri/resti all'estero, dovrà presentare apposita domanda all'Ufficio Stato Civile/Polizia Mortuaria comunale che, a seconda della tipologia ed in base alla destinazione del trasporto in Stati aderenti o meno alla Convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937, rilascerà il passaporto mortuario o l'autorizzazione al trasferimento all'estero.

5. SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, sono oggetto di autorizzazione, concessione o erogazione di servizio a domanda individuale e sono relativi ai cimiteri siti nel Comune di Desio.

Le relative tariffe/costi vengono resi noti mediante pubblicazione sul sito del Comune www.comune.desio.mb.it

1) **Il servizio di "sepoltura"** si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.

2) **Il servizio di "esumazione/estumulazione"** si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo ordinario di sepoltura.

3) **Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri** si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.

4) **Il servizio comunale di Polizia Mortuaria/Funerario**, cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, all'inumazione/tumulazione, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle urne cinerarie.

5) **Il servizio di Illuminazione Votiva** riceve le richieste di allacciamento avanzate dell'utente mediante compilazione di apposito modulo, riscuote l'importo dell'abbonamento e del canone di allacciamento già in essere.

1) IL SERVIZIO DI SEPOLTURA

Inumazioni e tumulazioni

La tipologia di sepolture assicurate dal Servizio Cimiteri del Comune di Desio è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Inumazione	Sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo è di 10 anni, rinnovabili, previo pagamento di nuova concessione. Il periodo è di 20 anni per aree d'inumazione per famiglie e collettività.	Al termine della cerimonia funebre.	Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale
Reinumazione	Nuova sepoltura del feretro nella nuda terra per un periodo di 5 anni qualora il cadavere, in seguito ad esumazione o estumulazione, risulti ancora indecomposto.	Al termine delle operazioni di esumazione/estumulazione ordinaria	Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale
Tumulazione	- Sepoltura del feretro in un loculo: il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di 30 anni, rinnovabili, previo rilascio di nuova concessione.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in cellette ossario.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta

	<p>- Sepoltura dei resti ossei o delle urne cinerarie in cellette ossario/urne cinerarie: il periodo di concessione per le tumulazioni nelle cellette ossario/urne cinerarie è di 30 anni ed è rinnovabile, previo rilascio di nuova concessione.</p> <p>- Collocazione di resti ossei/urne cinerarie in colombaro o tomba già in concessione, qualora lo spazio lo consenta e per il periodo di durata della concessione interessata.</p>		Comunale
Tumulazione in sepoltura di famiglia	<p>Tumulazione in una sepoltura di famiglia preventivamente avuta in concessione.</p> <p>La durata della concessione delle sepolture di famiglia è di 30/90/99 anni rinnovabili, previo pagamento di nuova concessione.</p>	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale
Attività amministrativa	<p>Gli Uffici comunali del Servizio di Stato Civile/ P.M. predispongono, per i decessi avvenuti nel Comune;</p> <p>- autorizzazioni per effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero);</p> <p>-autorizzazioni al seppellimento/cremazione;</p> <p>-autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;</p> <p>-autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.</p> <p>Gli Uffici amministrativi del Servizio della Società GSD Srl predispongono i contratti relativi alle concessioni cimiteriali, nonché le autorizzazioni alle esumazioni/estumulazioni ed altre operazioni cimiteriali</p>	Entro 48 ore dalla richiesta.	Soggette, ove previsto, all'imposta di bollo.

Cremazione

La cremazione è la pratica di sepoltura sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Cremazione	Pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. A cremazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate in loculi, tombe, cellette ossario, disperse in natura o date in affidamento per la conservazione presso il domicilio secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.	=====	Importo previsto dal gestore del crematorio

Chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che:

l'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune di decesso o sepoltura, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, resa pubblica con atto del notaio (tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà);
2. l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statuari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati e che vale anche contro il parere dei familiari (tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione);
3. in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

In Lombardia, è possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà scritta del defunto, eventualmente resa pubblica con atto del notaio, in aree appositamente destinate all'interno del cimitero di Piazza Divina Misericordia (Giardino delle Rimembranze), in natura (mari, laghi, fiumi, boschi, ecc., purché liberi da manufatti e natanti) o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcun scopo di lucro.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui si trova il cimitero.

In Lombardia le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate ai familiari, sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile del comune

di decesso, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile. In ogni caso le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri cittadini in cellette ossario.

2) IL SERVIZIO DI ESUMAZIONE/ESTUMULAZIONE

Le operazioni di esumazione/ estumulazione assicurate dal Servizio Cimiteri del Comune di Desio sono quelle sinteticamente e tipologicamente descritte nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Esumazione Ordinaria *	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura, o comunque dopo almeno 10 anni, al fine della raccolta dei resti.	Trascorsi almeno 90 giorni dall'affissione dell'avviso all'Albo pretorio del Comune e nelle bacheche dei cimiteri interessati dalle operazioni, con termine ultimo per lo svolgimento di queste, di norma nei successivi 120 giorni.	Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere richiesta dei familiari per trasferimento in altra sepoltura, per cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria (10 anni).	Di norma entro 30 giorni dalla richiesta, salvo diversa data concordata con l'utente o disposta dall'autorità giudiziaria.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale
Estumulazione ordinaria *	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o comunque dopo 20 anni, al fine della raccolta dei resti.	Trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell'avviso all'Albo pretorio del Comune e nelle bacheche dei cimiteri interessati dalle operazioni, con termine ultimo per lo svolgimento di queste, di norma nei successivi 120 giorni.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale
Estumulazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari per trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria, prima della scadenza	Di norma entro 30 giorni dalla richiesta, salvo diversa data concordata con l'utente o disposta dall'autorità giudiziaria.	Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale

	ordinaria o comunque prima di 20 anni dalla tumulazione.		
--	--	--	--

Che cosa è necessario sapere in caso di esumazione/estumulazione ordinaria *

Ogni anno la Società di gestione dei servizi cimiteriali procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni sulla base sia delle reali necessità ricettive dei diversi cimiteri, che della scadenza delle concessioni.

È importante sapere che il Regolamento Regionale di Polizia Mortuaria pone a carico dei Comuni Lombardi esclusivamente l'obbligo di pubblicare l'avviso con il relativo elenco all'Albo pretorio e nelle bacheche cimiteriali, con le modalità ed i tempi sopra descritti.

Qualora necessario, il Sindaco può procedere anche in tempi più brevi mediante adozione di apposita ordinanza.

Il Servizio Cimiteri della Società di gestione provvede:

- 1- a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare e da estumulare, mediante affissione di specifico avviso sia all'Albo Pretorio del Comune, per 90 giorni, che in ogni bacheca posta all'ingresso di ciascun cimitero interessato dalle operazioni;
- 2- a collocare appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione da esumare e ad affiggere appositi avvisi sui loculi e sui cippi dei defunti inseriti in elenco.
- 3 - per motivi di cautela inoltre, ove possibile, contatta i parenti direttamente interessati alle operazioni con lettera raccomandata o posta elettronica (mail, PEC).

Le operazioni devono essere eseguite alla presenza di personale comunale o del gestore del cimitero che opera secondo modalità definite dal Comune. La presenza di personale incaricato dalla locale ASST può essere richiesta qualora sia necessaria l'adozione di particolari misure precauzionali di natura igienico-sanitaria.

I feretri sono estumulati a cura degli operatori cimiteriali secondo la programmazione del servizio cimiteriale.

Cosa fare in caso di esumazione/estumulazione ordinaria *

I parenti, venuti a conoscenza che il nominativo di un loro caro è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare, devono contattare sollecitamente il Servizio Cimiteri della Società di gestione: in particolare sono invitati a comunicare i loro dati anagrafici e gli eventuali recapiti per essere successivamente ricontattati.

Gli eredi potranno disporre la raccolta dei resti mortali in apposita urna da collocare in tumulo privato oppure, in caso di salma indecomposta, potranno disporre per la reinumazione in campo comune (per ulteriori 5 anni al fine della completa mineralizzazione) o per la cremazione.

Il mancato interesse dei famigliari circa la destinazione di ossa o esiti di fenomeni cadaverici trasformativi, s'intende come assenso ai seguenti trattamenti:

- dispersione dei resti ossei nell'ossario comune;
- inumazione dei resti mortali in campo comune per un periodo di 5 anni.
- cremazione dei resti mortali e successiva dispersione nel cinerario comune.

Svolgimento delle operazioni.

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno. Generalmente, per motivi igienico-sanitari sono sospese durante i mesi estivi. Nei giorni che precedono l'inizio delle operazioni, chi ha lasciato un recapito è contattato dalla Società di gestione del servizio che lo informa circa la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni sulla base della pianificazione programmata dal Servizio cimiteriale, nel rispetto dei termini indicati ai precedenti punti.

Scelte possibili al termine delle operazioni.

È possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali o dei resti ossei risultanti dalle operazioni di esumazione o di estumulazione.

RESTI OSSEI

Tumulazione in una celletta ossario.

Tumulazione in una tomba di famiglia.

Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo in cui risulti già tumulato un altro congiunto.

Collocazione nell'ossario comune: i resti ossei, non rivendicati dai parenti entro un mese dall'effettuazione delle operazioni di esumazione o di estumulazione, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio caro.

Cremazione: I resti ossei possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate o affidate ai parenti.

RESTI MORTALI

Inumazione: i resti indecomposti sono sepolti nella nuda terra per almeno 5 anni. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di inumazione non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo.

Il decoro e la delimitazione dell'area sarà a carico del concessionario.

Qualora in tale occasione l'utente dovesse manifestare il proprio disinteresse in ordine alla futura volontà di conservazione dei resti ossei rinvenibili allo scadere del periodo di inumazione quinquennale, verrà fatta sottoscrivere una dichiarazione/autorizzazione preventiva in ordine alla dispersione dei resti in ossario comune, senza necessità di alcun successivo contatto.

Esumazione: i resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai parenti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di esumazione o di estumulazione, sono depositi nell'ossario comune.

Cremazione: I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in una celletta ossario, in un loculo o tomba di famiglia dove è già tumulato un congiunto, o affidate ai parenti.

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

I parenti o le imprese di onoranze funebri delegate che si presentano presso il Servizio Cimiteriale della Società concessionaria agiscono in nome e per conto di tutti gli eredi e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

In caso di contestazione l'amministrazione s'intenderà e resterà estranea all'azione che ne consegue. Essa si limiterà, per le vertenze in materia, a mantenere fermo lo stato di fatto fino a tanto che non sia raggiunto un accordo fra le parti o non sia intervenuta una sentenza del Giudice di ultima istanza, passata in giudicato.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni

Al Servizio cimiteriale dell'attuale concessionaria del servizio,
Società G.S.D. S.r.l. Via Giusti, 36 - 20832 Desio (MB)
Tel. 0362/630.630 - mail: amsp@amspdesio.it

Al Servizio Stato Civile/Polizia Mortuaria - Comune di Desio
Tel. 0362/392.227 - mail: stato.civile@comune.desio.mb.it

Al Servizio Edilizia privata - Comune di Desio
Tel. 0362.392.280 (limitatamente alle autorizzazioni per la posa di monumenti funebri)
mail: lavori_pubblici@comune.desio.mb.it

3) IL SERVIZIO DI CUSTODIA E MANUTENZIONE DEI CIMITERI

Tipologia di operazione	Definizione	Standard di qualità
Pulizia e raccolta rifiuti	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri. Pulizia viali, riquadri e campate: almeno ogni 15 giorni. Pulizia servizi igienici: quotidiana
Verde e giardinaggio	Diserbo dalle erbe infestanti e sfalcio dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri.	Secondo le necessità e comunque per le operazioni di - diserbo: almeno 2 volte l'anno - sfalcio dei prati : almeno 4 volte l'anno, - potatura piante e siepi: almeno 1 volta l'anno.
Servizio idrico	Presenza di fontane per attingere acqua.	Il servizio è garantito presso tutti i cimiteri.
Camera mortuaria	In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria del cimitero di Piazza Divina Misericordia.	Idoneità della struttura
Bacheca informativa	All'ingresso dei cimiteri di Desio è collocata una bacheca informativa sugli orari, i servizi ed avvisi	Aggiornamento e visibilità delle informazioni

Nel cimitero di Piazza Divina Misericordia è prevista la presenza dei custodi di entrambi i cimiteri comunali. Il custode effettua o controlla l'effettuazione delle sepolture, aggiorna i registri cimiteriali, fornisce informazioni sulle modalità di accesso ai servizi durante l'orario di apertura al pubblico, esercita una assidua vigilanza affinché, sia da parte dei visitatori che del personale addetto ai lavori privati, venga mantenuto un contegno corretto e non vengano arrecati danni né alla proprietà comunale, né a quella privata.

4) IL SERVIZIO COMUNALE DI POLIZIA MORTUARIA/FUNERARIO

Tipologia di operazione	Definizione	Standard di qualità
Autorizzazione al seppellimento	Provvedimento amministrativo di sepoltura del cadavere o resti nei Cimiteri comunali o aree private (quest'ultima è una procedura residuale)	Rilascio entro 24 ore dalla presentazione della documentazione di legge

Autorizzazione trasporto	al	Provvedimento amministrativo di destinazione del cadavere o resti presso i Cimiteri comunali o aree private (quest'ultima è una procedura residuale), in altri Comuni o all'estero, o in abitazione nel caso di affidamento ceneri.	Rilascio entro 24 ore dalla presentazione della documentazione di legge
Autorizzazione cremazione	alla	Provvedimento amministrativo di autorizzazione della procedura di combustione per il cadavere o i resti mortali.	Rilascio entro 24 ore dalla presentazione della documentazione di legge
Autorizzazione all'affidamento		Provvedimento amministrativo di affidamento delle ceneri ai familiari del defunto	Rilascio contestuale alle precedenti autorizzazioni
Autorizzazione alla dispersione		Provvedimento amministrativo di dispersione delle ceneri rilasciato ai familiari del defunto	Rilascio entro 24 ore dalla presentazione della documentazione di legge

5) IL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

Gli impianti sono realizzati nel rispetto delle norme tecniche vigenti, mediante utilizzo di materiali a marchio di qualità, senza deturpare le strutture cimiteriali, né i singoli manufatti. La gestione è demandata a soggetti qualificati, in possesso di requisiti tecnici e professionali: G.S.D. S.r.l., nuovo concessionario del servizio, provvede ad esternalizzare la gestione tecnica degli impianti, ricercando ed utilizzando allo scopo adeguate professionalità valutandone prerogative professionali, congruità del prezzo offerto e la presenza dei seguenti requisiti: abilitazione alle installazioni degli impianti elettrici votivi con i requisiti tecnico-professionali previsti dalla L.5.3.1990 n.46 e del regolamento di attuazione D.P.R.6.12.1991 n. 447; capacità di amministrare il servizio secondo qualità e quantità idonee allo scopo; possesso dei requisiti economico-finanziari; assenza di decadenze anticipate o sospensioni derivanti da insolvenze o inefficienze; iscrizione per l'attività specifica nel Registro delle imprese e delle Ditte presso la Camera Commercio territoriale competente e con posizione attiva; possesso di attestazioni di qualità imposte dalla normativa vigente in rapporto al valore dell'appalto.

G.S.D S.r.l., per tutelare il cittadino/utente, potrà provvedere ad inserire i contenuti della presente carta negli atti che disciplinano gli affidamenti ad imprese specializzate del settore ed alla relativa divulgazione.

Il Concessionario del servizio di illuminazione votiva è tenuto:

- ad assicurare la piena informazione circa le modalità delle prestazioni e rendere noto agli utenti, tramite appositi avvisi, le condizioni economiche, tecniche e la reperibilità degli addetti al servizio;
- informare tempestivamente, anche mediante i mezzi d'informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio.

Gli utenti hanno diritto:

- di ottenere informazioni circa le modalità tecniche ed amministrative di erogazione del servizio; di essere informati delle revisioni tariffarie, della loro congruità e dei criteri in base ai quali è fondata la revisione;
- degli strumenti messi a disposizione per comunicare con il gestore anche per esprimere le eventuali proprie osservazioni sul servizio.

Le attività principali svolte dal concessionario del servizio sono:

- stipula contatti per servizio illuminazione votiva
- informazioni sul servizio e riscossione pagamenti
- ricevimento segnalazioni da parte dell'utenza in merito a guasti

Il concessionario del servizio si impegna a garantire la comunicazione, mediante idonea esposizione al pubblico, delle seguenti condizioni, approvate dal Comune e facenti parte del Capitolato Generale.

- La richiesta di allacciamento deve essere effettuata dall'utente, compilando e trasmettendo l'apposito modulo (disponibile anche presso gli uffici cimiteriali) al concessionario oppure contattandolo telefonicamente al numero indicato sulla cartellonistica affissa presso i Cimiteri cittadini.

- La durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad un anno e la sua decorrenza inizia dal primo giorno del mese successivo a quello in cui viene attivata la lampada.

Il contratto s'intende rinnovato alla sua scadenza automaticamente di anno in anno. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere comunicata al concessionario almeno un mese prima della scadenza del canone di abbonamento mediante lettera raccomandata.

- L'importo dell'abbonamento per ogni lampada ad accensione continua e del canone di allacciamento, di cui si dà notizia presso i Cimiteri comunali, viene fissato dal Comune.

- Il pagamento dell'importo verrà riscosso dal concessionario esclusivamente a mezzo di assegni, bonifico, POS nei giorni e negli orari di apertura dello sportello al pubblico, presso la sede di GSD Srl, sia per i rinnovi che per le nuove utenze.

- Nell'eventualità che l'utente risulti insolvente o irreperibile, il Concessionario potrà sospendere il servizio previo sollecito di pagamento.

- La riattivazione dell'utenza, tolta per disdetta, morosità o danni causati dall'utente, potrà essere accordata solo dopo il pagamento delle spese di riallacciamento, di rimborso di eventuali danni ed in caso di morosità di pagamento delle rate dovute e non pagate e di eventuali spese arretrate.

- E' vietato agli utenti asportare o cambiare le lampadine. Esse saranno fornite esclusivamente dal Concessionario. E' altresì vietato modificare o manomettere l'impianto. Esso viene eseguito esclusivamente dal Concessionario, che ne assume l'esercizio, la manutenzione e l'assistenza per tutta la durata della concessione.

- L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine al Concessionario ogni variazione riguardante intestazione dell'utenza, cambio di indirizzo, eventuali esumazioni onde evitare disguidi postali e conseguente sospensione dell'energia elettrica per insolvenza.

- Il concessionario del servizio non assume responsabilità per eventuali interruzioni dipendenti dal fornitore della corrente, per danni o guasti causati da forza maggiore, per calamità naturali, per riparazioni alla rete ed in genere, per fatto di terzi.

Il servizio d'illuminazione votiva è attivo in entrambi i cimiteri comunali

- Cimitero di Viale Rimembranze;
- Cimitero di Piazza Divina Misericordia.

STANDARDS DI QUALITA'

I fattori di qualità del servizio "Illuminazione votiva" monitorati, gli indicatori ed i relativi standard sono i seguenti:

Regolarità del servizio:

Tempo medio di riparazione guasto su singola lampadina ---- 10gg lavorativi

Attivazione del servizio:

Tempo medio di allacciamento illuminazione votiva ----- 15 gg. lavorativi

Risposta ai reclami:

Tempo medio di risposta ai reclami ----- entro 30 gg dalla richiesta

6) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Comune ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

Reclami e suggerimenti

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Cimiteri della Società concessionaria del servizio, in forma scritta, utilizzando preferibilmente l'allegato modulo, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- in forma scritta all'indirizzo: Gestione Servizi Desio S.r.l. Via Giusti, 36 20832 Desio -
- in forma elettronica all'indirizzo: amsp@amspdesio.it oppure via PEC all'indirizzo: gsd@pec.it
- telefonicamente al nr. 0362/630630.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

La Società concessionaria, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. La GSD si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico; inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Il cittadino-utente può, in caso di mancata risposta, inoltrare le segnalazioni anche presso gli uffici comunali in forma scritta, utilizzando preferibilmente l'allegato modulo, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- consegna diretta segnalazione all'Ufficio Protocollo del Comune
- in forma scritta all'indirizzo: Servizio di Stato Civile/Polizia Mortuaria - Piazza Giovanni Paolo II - 20832 Desio (MB)
- in forma telematica all'indirizzo: statocivile@comune.desio.mb.it, oppure via PEC all'indirizzo: protocollo.comune.desio@legalmail.it

Valutazione del grado di soddisfazione del cittadino-utente

Il Comune, anche per il tramite della Società concessionaria del servizio, considera utile per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati attraverso strumenti di rilevazione degli standard di qualità dei servizi cimiteriali, da effettuarsi con cadenza almeno annuale, con particolare riferimento a:

- rispetto dei tempi di erogazione dei diversi servizi, rilevabile attraverso report annuale dell'Amministratore Unico di G.S.D. Srl, da pubblicarsi entro il mese di gennaio dell'anno solare successivo sia sul sito della società che su quello del Comune;

- eventuali segnalazioni o reclami da parte dell'utenza, tramite report quadrimestrale dell'Amministratore Unico, da portare a conoscenza del competente Assessore ai Servizi Demografici ed al Dirigente dell'Area Affari Generali, entro il mese solare successivo.
- risposta ai reclami

Consigli utili

- Diffidare di chi, non richiesto, contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;
- scegliere l'impresa funebre, valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;
- non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri di ospedali e case di cura;
- delegare possibilmente un familiare emotivamente meno coinvolto per le procedure per lo svolgimento del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni.

Validità della carta

La presente carta, avrà validità dal 01 dicembre 2019 fino al 31 dicembre 2024.

Dove trovare la carta dei servizi:

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso l'ufficio di Stato Civile - Polizia Mortuaria comunale, presso il Servizio cimiteriale della Società concessionaria, sul sito internet del Comune all'indirizzo www.comune.desio.mb.it o su quello della Società concessionaria all'indirizzo www.gestioneservizidesio.it

7) UFFICI AMMINISTRATIVI SERVIZIO FUNERARIO

Tutte le richieste relative al rilascio delle autorizzazioni al seppellimento, trasporto, cremazione, affidamento e dispersione ceneri devono essere presentate all'Ufficio di Stato civile e di Polizia Mortuaria del Comune :

Gli uffici comunali sono ubicati in:

Piazza Giovanni Paolo II – Ang. Via Gramsci – Ingresso E

Tel. 0362.392.227

e-mail: statocivile@comune.desio.mb.it

pec: protocollo.comune.desio@legalmail.it

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30

sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.30

In caso di festività consecutive è garantita l'apertura, nei giorni che saranno resi noti con avviso affisso all'ingresso degli uffici, dalle ore 9.30 alle ore 10.30

8) UFFICI AMMINISTRATIVI SERVIZIO CIMITERI E ILLUMINAZIONE VOTIVA

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, illuminazione votiva, informazioni o reclami, devono essere presentate al Servizio Cimiteri della Società GSD srl:

Gli uffici amministrativi sono ubicati in:

via Giusti, 36 – 20832 Desio (MB)

Tel. 0362/630630

e-mail: amsp@amspdesio.it

PEC: gsd@pec.it

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 15:30

Per necessità urgenti intervenute nelle giornate di sabato/festivi, occorre rivolgersi al custode/coordinatore cimiteriale.

In caso di reclami, la società si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di invio della richiesta.

Definizione struttura servizio cimiteriale:

Si rinvia al sito della società di gestione: www.gestioneservizidesio.it

9) ORARIO ORDINARIO DI ACCESSO AI CIMITERI DI VIALE RIMEMBRANZE E DI PIAZZA DIVINA MISERICORDIA**Orario invernale (16 ottobre – 31 marzo).**

Tutti i giorni 8.00 – 17.00

Orario estivo (1 aprile – 15 ottobre)

Tutti i giorni 8.00 – 19.00

10) INFORMAZIONI GENERALI**Norme per i visitatori del cimitero**

All'interno dei cimiteri comunali i visitatori devono tenere un contegno corretto.

E' vietato:

- a) attraversare le fosse e calpestare aiuole e tappeti verdi;
- b) asportare materiali od oggetti ornamentali, fiori, arbusti corone;
- c) recare qualsiasi danno o sfregio ai muri del cimitero, alle cappelle, alle lapidi, ecc.;
- d) gettare fiori appassiti o altri rifiuti fuori dagli appositi cesti raccoglitori;
- e) sedere e camminare sui monumenti e sulle tombe;
- f) disturbare in qualsiasi modo i visitatori (in specie con l'offerta di servizi, di oggetti), distribuire indirizzi, volantini pubblicitari;
- g) fumare, tenere contegno chiassoso, cantare, parlare ad alta voce;
- h) fotografare o filmare cortei, tombe, operazioni cimiteriali, opere funerarie senza la preventiva autorizzazione del responsabile dei servizi di polizia mortuaria;
- i) turbare il libero svolgimento dei cortei, riti religiosi o commemorazioni d'uso;
- i) assistere da vicino alla esumazione ed estumulazione di salme da parte di estranei non accompagnati dai parenti del defunto.

I divieti predetti, in quanto applicabili, si estendono alla zona immediatamente adiacente al cimitero, salvo non debitamente autorizzati.

Chiunque tenesse, all'interno dei cimiteri, un contegno scorretto o comunque offensivo verso il culto dei morti, o pronunciasse discorsi, frasi offensive del culto professato dai dolenti, sarà, dal personale addetto alla vigilanza, diffidato ad uscire immediatamente e, quando ne fosse il caso, consegnato agli agenti della forza pubblica o deferito all'autorità giudiziaria.

Ulteriori informazioni sui servizi erogati, sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Desio: www.comune.desio.m.it

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora/Egregio Signore

Questo modulo è a sua disposizione qualora ritenga che il Gestore del Servizio non abbia rispettato quanto contenuto nella Carta dei Servizi Cimiteriali e di Illuminazione Votiva.

Potrà così tutelare i suoi diritti e segnalare suggerimenti volti a migliorare la qualità del servizio.

Il modulo, debitamente compilato, sottoscritto, munito di copia del documento di identità, potrà essere consegnato secondo le seguenti modalità:

- direttamente all'indirizzo: Gestione Servizi Desio S.r.l. Via Giusti, 36 20832 Desio
- in forma elettronica all'indirizzo: amsp@amspdesio.it oppure via PEC all'indirizzo: gsd@pec.it
- direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune
- direttamente all'Ufficio Stato Civile/Polizia Mortuaria - Piazza Giovanni Paolo II- 20832 Desio
- in forma elettronica all'indirizzo: stato civile@comune.desio.mb.it, oppure via PEC all'indirizzo: protocollo.comune.desio@legalmail.it

GENERALITA' UTENTE

Cognome :

Nome :

Tel. :

Fax :

e-mail :

Indirizzo :

.....

.....

Riferimenti Utenza

MOTIVO DEL RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data e Firma

MODULO DI RECLAMO MANCATO RISPETTO CONTENUTO
CARTA SERVIZI CIMITERIALI E DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

Informativa ai sensi art. 13 Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati)

La informiamo che i dati raccolti saranno trattati ai sensi della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

I titolari del trattamento dei dati sono:

- Gestione Servizi Desio Spa, Via Giusti n. 36 – 20832 Desio
Riferimenti: Tel. 0362/630.630 mail amsp@amspdesio.it PEC gsd@pec.it
Responsabile protezione dati (DPO): Luca Tobiola mail: luca.tobiola@innovazioneservizi.it
- Comune di Desio Piazza Giovanni Paolo II – 20832 Desio (limitatamente ai servizi funebri)
Riferimenti: Tel. 0362/3921 mail: protocollo@comune.desio.mb.it
PEC: protocollo.comune.desio@legalmail.it
Responsabile protezione dati (DPO): privacy@comune.desio.mb.it

Il trattamento dei dati personali raccolti viene effettuato per finalità connesse all'esecuzione di compiti di interesse pubblico e per l'esercizio di pubblici poteri, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge (ai sensi dell'art. 6 par. 1 del Regolamento 2016/679) nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

I dati raccolti:

- sono trattati da personale dell'ente appositamente autorizzato e/o da soggetti esterni designati dal Titolare in forma scritta come di Responsabili del trattamento, per attività strumentali al perseguimento delle finalità dell'ente;
- potranno essere comunicati a soggetti pubblici per l'osservanza di obblighi di legge o per finalità connesse all'esecuzione di compiti di interesse pubblico;
- sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento del procedimento in oggetto e tenuto conto degli obblighi di legge a cui il Titolare deve sottostare nell'adempimento delle proprie funzioni istituzionali;
- possono essere soggetti a comunicazione e/o a diffusione esclusivamente in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a paesi terzi.

Le comunichiamo inoltre che il conferimento dei dati è obbligatorio per il perseguimento delle finalità descritte e l'eventuale rifiuto determinerà l'impossibilità di dar corso al procedimento.

Potrà far valere, in qualsiasi momento e ove possibile, i Suoi diritti, in particolare con riferimento al diritto di accesso ai Suoi dati personali, nonché al diritto di ottenerne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento e la cancellazione, nonché con riferimento al diritto di portabilità dei dati e al diritto di opposizione al trattamento, salvo vi sia un motivo legittimo del Titolare del trattamento che prevalga sugli interessi dell'interessato, ovvero per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Potrà esercitare i Suoi diritti rivolgendosi al Titolare o al Responsabile della protezione dei dati, reperibili ai contatti sopra indicati.

Ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali qualora ne ravvisi la necessità.

Il Titolare non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

_____, li _____

Firma per esteso _____