



## CITTÀ DI ANGUILLARA SABAZIA

Area Metropolitana di Roma Capitale

### CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

La carta dei servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Ufficio Polizia Mortuaria

Orario di apertura al pubblico:

lunedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00

martedì, giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Contatti: responsabile del procedimento sig.ra Consalvi Maria

Tel. 0699600072

email: [m.consalvi@comune.anguillara-sabazia.roma.it](mailto:m.consalvi@comune.anguillara-sabazia.roma.it)

**Premessa**

**Principi fondamentali**

**Gli standard di qualità dei servizi**

**Impegni e programmi**

**I servizi erogati**

**Lampade votive**

**Reclami e suggerimenti**

**Validità della carta**

**Unità organizzativa responsabile**

**Dove trovare la carta dei servizi**

**Uffici amministrativi del Servizio cimiteri**

**Orario accesso ai cimiteri**

**Orario dei funerali**

**Cosa fare in caso di lutto**

**Consigli utili**

**I cimiteri del Comune di Anguillara Sabazia**

**Informazioni generali**

## **1. PREMESSA**

Il Comune di Anguillara Sabazia 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.

A tal fine è stata redatta questa *Carta dei Servizi Cimiteriali*, che 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 Anguillara Sabazia gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i propri servizi cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

### **A. EGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini ed il Comune di Anguillara Sabazia nell'erogazione dei servizi cimiteriali, 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, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. In quest'ottica il Comune di Anguillara Sabazia assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte del Settore Servizi Sociali.

### **B. CONTINUITA'**

Il Comune di Anguillara Sabazia si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

In caso di sciopero sono assicurate le attività di ricevimento inumazione e tumulazione delle salme.

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

### **C. PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche ed integrazioni in merito alla prestazione di servizi cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti.

Il Comune di Anguillara Sabazia 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.

### **D. CORTESIA**

Il Comune di Anguillara Sabazia 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.

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 Anguillara Sabazia garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

### **E. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

### **F. INFORMAZIONE E PRIVACY**

Il Comune di Anguillara Sabazia 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 Anguillara Sabazia 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. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

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. Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

### 4. IMPEGNI PROGRAMMI

Relativamente agli impegni e ai programmi del Servizio Cimitero in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria e agli ampliamenti delle strutture cimiteriali saranno contemplati nel piano esecutivo di gestione e nel piano triennale delle opere pubbliche.

### 5. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, sono relativi al Cimitero Comunale ed al Cimitero in Via Romana e sono i seguenti:

- 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 e di estumulazione"** si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- 3) **Il servizio di custodia e manutenzione del cimitero** si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- 4) **Il servizio di sepoltura nelle tombe di famiglia** si occupa dell'attività di tumulazione
- 4) **Il Servizio amministrativo** che cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.

#### 1) Il Servizio di sepoltura

##### Inumazioni e tumulazioni

La tipologia di sepolture assicurate dal Servizio Cimitero Comunale è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<b>Inumazione</b>	S'intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di 10 anni non rinnovabili	Al termine della cerimonia funebre salvo impedimenti per eventi atmosferici	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dal Commissario Prefettizio in data 24/04/2009 atto n.56
<b>Tumulazione</b>	S'intende la tumulazione del feretro, resti mortali o ceneri in un loculo/celletta. Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di 35 anni, e 40 per celletta, salvo rinnovo.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in celletta ossario	A titolo oneroso.. Importo previsto dal tariffario approvato dal Commissario Prefettizio in data 24/04/2009 atto n.56
<b>Tumulazione in sepoltura in tomba di famiglia</b>	S'intende la tumulazione in una sepoltura di famiglia preventivamente avuta in concessione. La durata della concessione è riportata nella Concessione stessa.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dal Commissario Prefettizio in data 24/04/2009 atto n.56
<b>Predisposizione contratti di concessione,</b>	<b>L'ufficio servizi demografici</b> predispone le		Soggette, ove previsto all'imposta di bollo

<b>autorizzazioni amm.ve relative ai trasporti funebri, cremazione, dispersione e affidamento ceneri</b>	autorizzazioni: - all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti; - le autorizzazioni alla cremazione; - le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti; -le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri. L'Ufficio servizi cimiteriali predispone le autorizzazioni: tumulazione/inumazione/esumazione/traslazione L'ufficio segreteria predispone i contratti relativi alle concessioni cimiteriali.		
--	---	--	--

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei principi di seguito sinteticamente individuati e descritti.

<b>CRITERI PER LA CONCESSIONE DI LOCULI</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Casi particolari</b>
<p>La concessione avviene attribuendo la facoltà di scelta della fila del loculo al concessionario.</p> <p><b>CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI</b></p> <p>La concessione è attualmente consentita previo accertamento dei requisiti richiesti.</p>	<p>I residenti possono richiedere concessioni per defunti non residenti parenti di primo grado o con parenti defunti di primo grado già sepolti nel cimitero</p>

<b>CRITERI PER LA CONCESSIONE DI CELLETTE</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Casi particolari</b>
<p>I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta ossario collocare</p>	<p>I residenti possono richiedere concessioni per defunti non residenti parenti di primo grado o con parenti defunti di primo grado già sepolti nel cimitero</p>
<p>i resti ossei o le ceneri dei loro congiunti. Le cellette sono date in concessione per anni 40</p>	

<b>CRITERI PER LA CONCESSIONE DI TOMBE DI FAMIGLIA</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Durata della concessione</b>
Viene assegnata area per la costruzione di sepolture private a tumulazione, nel rispetto del piano regolatore.	75 anni rinnovabili

<b>CRITERI PER L'INUMAZIONE</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Durata della concessione</b>
Il campo d'inumazione cd. all'americana è diviso in riquadri e l'utilizzazione delle fosse deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e successivamente fila per fila, procedendo senza soluzione di continuità	La durata ordinaria è di anni 10

In ogni caso si evidenzia che le concessioni dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (loculi, ossari, pareti di famiglia, tombe giardino, cappelle) e l'inumazione sono dei semplici diritti d'uso, che non conferiscono alcun diritto di proprietà al concessionario, ai suoi eredi e/o aventi causa.

È importante sapere che l'ornamentazione del monumento funebre (lapidi, cippi e tumuli) deve essere preventivamente autorizzata dal Servizio Cimiteriale. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento

### Cremazione

La cremazione è la pratica di sepoltura sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti dalla Società concessionaria del servizio e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

<b>Tipologia di sepoltura</b>	<b>Definizione</b>	<b>Tariffa</b>
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, cellette/ossario, disperse in natura o conservate presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia	Importo previsto dal tempio crematorio

### **In particolare, chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che:**

L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, 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, 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 statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;
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.

Nel Lazio, è possibile **disperdere le ceneri** derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno dei cimiteri (cineraria comune), 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, espressa per iscritto, 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. Nel Lazio 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**, 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. La durata della concessione è pari ad anni 40 (quaranta)

### A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Al servizio Stato Civile in piazza del Comune – Anguillara Sabazia;

All'ufficio polizia mortuaria in piazza del Comune;

## 2) Il servizio di esumazione ed estumulazione

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

<b>Tipologia di operazione</b>	<b>Definizione</b>	<b>Tempistica del servizio</b>	<b>Tariffa</b>
<b>Esumazione ordinaria</b>	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura di 10 anni.	Trascorsi 180 giorni dall'affissione dell'avviso all'albo pretorio, nelle bacheche cimiteriali e comunali e sulle singole lapidi in cui saranno effettuate le operazioni	Gratuita
<b>Esumazione straordinaria</b>	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari sia per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a Cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria prima della scadenza dei 10 anni.	Entro 10 giorni dalla richiesta. Per l'Autorità Giudiziaria a loro discrezione	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dal Commissario Prefettizio in data 24/04/2009 atto n.56.
<b>Estumulazione ordinaria</b>	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o comunque non inferiore a 20 anni.		A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dal Commissario Prefettizio in data 24/04/2009 atto n.56.
<b>Estumulazione straordinaria</b>	Disseppellimento del cadavere precedentemente	Entro 10 giorni dalla richiesta Per l'Autorità	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dal Commissario

	tumulato a richiesta dei familiari sia per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria prima della scadenza dei 20 anni	Giudiziaria a loro discrezione	Prefettizio in data 24/04/2009 atto n.56.
--	---	--------------------------------	---

### **Che cosa è necessario sapere in caso di esumazione e di estumulazione?**

Ogni anno il Comune di Anguillara Sabazia procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni sulla base sia delle reali necessità ricettive dei diversi cimiteri, che della scadenza delle concessioni.

### **Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni?**

Il Servizio polizia mortuaria 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, per 180 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.

### **SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI**

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno. Generalmente, però, per motivi igienico sanitari sono sospese durante i mesi estivi. Nei giorni che precedono l'inizio delle operazioni, chi ha lasciato il recapito telefonico è contattato dall'Ufficio preposto, che lo informa circa la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni, sulla base della pianificazione programmata dal Servizio.

### **Quali scelte possibili al termine delle operazioni di esumazione e di estumulazione?**

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

<b>DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI</b>	
<b>RESTI OSSEI</b>	<p><b>Tumulazione</b> in una celletta ossario per un periodo di anni 40</p> <p>Tumulazione in una tomba di famiglia.</p> <p>Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo in cui è già tumulato un altro congiunto.</p> <p><b>Collocazione nell'ossario comune:</b> i resti ossei non rivendicati dai parenti entro 6 mesi 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</p> <p>di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p>



	<p><b>Cremazione:</b> i resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in una celletta ossario o in un loculo dove è già tumulato un congiunto o affidate ai parenti o disperse.</p>
<b>RESTI MORTALI</b>	<p><b>Inumazione:</b> i resti non scheletrici sono lasciati nella stessa fossa per altri due anni con trattamento con prodotti che riattivino la mineralizzazione e comunque autorizzati dal Ministero della Sanità. La rimozione e ricollocazione del monumento è a carico dei familiari. 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 deposti nell'ossario comune. I resti ossei sono 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 congiunto.</p> <p><b>Cremazione:</b> I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in una celletta ossario o in un loculo dove è già tumulato un congiunto o affidate ai parenti o disperse.</p>

#### Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

I parenti o le imprese di onoranze funebri (con delega dei parenti) che si presentano presso l'ufficio segreteria 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.

#### 3) Il Servizio di Custodia e manutenzione del cimitero

Tipologia di operazione	Definizione	Standard di qualità
<b>Pulizia e raccolta rifiuti</b>	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri, piazzale esterno al cimitero Rive, strada di accesso al cimitero e 1/2 perimetro area esterna al cimitero stesso.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri. Pulizia viali, riquadri etc.: sulla base delle esigenze. Pulizia servizi igienici: 2 volte la settimana
<b>Verde e giardinaggio</b>	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri	Secondo le necessità
<b>Servizio idrico</b>	Presenza di fontane per attingere acqua	Garanzia del servizio
<b>Deposito mortuario</b>	In caso di soggetti deceduti, in luoghi pubblici o in abitazioni per le quali l'ASL competente territorialmente ha certificato l'antigienicità, per lo svolgimento del periodo di osservazione o	

	<p>l'effettuazione di riscontro diagnostico, autopsia o altro provvedimento disposto dall'Autorità giudiziaria, le salme vengono trasportate presso l'obitorio dell'ospedale indicato dal Magistrato.</p>	
--	---	--

#### **4) Il Servizio amministrativo**

L'ufficio Segreteria predispone:

- i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;

L'ufficio di stato civile predispone: le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti);

- le autorizzazioni alla cremazione;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.

#### **6. LAMPADE VOTIVE**

L'utente può richiedere l'attivazione del servizio di illuminazione votiva per una o più sepolture dislocate nei cimiteri cittadini. Presso l'ufficio cimitero è possibile presentare le seguenti istanze:

##### **Attivazione nuovi allacciamenti**

Per richiedere un nuovo allacciamento, è necessario seguire i seguenti passi: richiedere informazioni per capire il tipo di domanda da presentare e ricevere la modulistica appropriata; presentarsi presso lo sportello dell'ufficio segreteria in orario di ricevimento con la seguente documentazione:

- n° 1 marca da bollo da €16,00
- documento d'identità in corso di validità e codice fiscale;

L'attivazione della luce votiva sarà effettuata entro 20 gg. lavorativi dalla data di autorizzazione.

Una volta al mese gli addetti al servizio provvederanno al controllo delle luci votive.

Per richiedere variazioni (intestataria utenza, variazione indirizzo) è sufficiente fare una domanda scritta e presentarsi presso l'ufficio segreteria in orario di ricevimento, con un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

##### **Disdette**

L'utente intestatario di contratto di illuminazione votiva può procedere in qualsiasi momento alla disdetta di una o più utenze attivate a proprio nome, con decorrenza dal 01.01 dell'anno successivo a quello in cui è stato disposto il canone annuo del servizio, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio segreteria.

Il modulo deve essere compilato e presentato all'ufficio segreteria (anche tramite servizio postale, fax o posta certificata) unitamente alla copia dell'ultimo pagamento effettuato, alla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e alla copia del codice fiscale.

Presso l'ufficio segreteria, è inoltre possibile:

- segnalare guasti e malfunzionamenti delle lampade votive;
- richiedere informazioni sulle tariffe, sulla situazione dei pagamenti, sulle modalità e sui tempi di attivazione dei servizi richiesti.

##### **Modalità di pagamento**

Il canone annuale di illuminazione votiva è stabilito dalla Giunta comunale ed è riscosso entro **tre mesi dalla data della fattura**.

Il bollettino postale precompilato per il pagamento viene inviato a mezzo servizio postale.

L'importo dovuto può essere corrisposto nei modi seguenti:

- presso uno sportello di Poste Italiane Spa con il bollettino prestampato;
- Bonifico Bancario reperibile sul sito Istituzionale dell'Ente

In caso di mancato pagamento il comune provvederà all'interruzione del servizio.

## **7. RECLAMIE SUGGERIMENTI**

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso l'ufficio segreteria, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

in forma scritta all'indirizzo: ufficio segreteria del Comune di Anguillara Sabazia – Piazza del Comune 1– 00061 Anguillara Sabazia;

tramite posta elettronica all'indirizzo: [anguillara@comune.anguillara-sabazia.roma.it](mailto:anguillara@comune.anguillara-sabazia.roma.it)  
posta certificata [segreteria.anguillara@pec.it](mailto:segreteria.anguillara@pec.it)  
oppure telefonicamente: 06-99600072

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. Il Comune, 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. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune s' impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio cimiteri. Il Comune 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.

## **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE**

Il Comune considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

### **8. Validità della Carta**

La presente carta, approvata con deliberazione della Giunta comunale, sarà soggetta a revisione annuale.

### **9. Unità organizzativa responsabile.**

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è l'ufficio segreteria.

### **10. Dove trovare la carta dei servizi**

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso il Servizio Cimiteri, il sito internet del Comune all'indirizzo [www.comune.anguillara-sabazia.roma.it](http://www.comune.anguillara-sabazia.roma.it). Inoltre è visionabile presso il cimitero del Comune di Anguillara Sabazia

## **11. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA**

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, allacciamento/disdetta luce votiva, devono essere presentate all'ufficio cimiteriale.

Le richieste di autorizzazione devono essere presentate all'ufficio servizi demografici.

### **Apertura al pubblico**

## **12. ORARIO ACCESSO AL CIMITERO**

**ORARIO INVERNALE** (dal 01 ottobre al 30 aprile). Dalle ore 8,30 alle ore 17,00

**ORARIO ESTIVO** (dal 01 maggio al 30 settembre) Dalle ore 8,00 alle ore 18,00

L'entrata dei visitatori e' ammessa sino a 15 minuti primadella scadenza dell'orario.

## **ORARIO INGRESSO FUNERALI**

### **Mattina:**

Inumazione: entro le ore 11.30;  
Tumulazione: entro le ore 12.00;

### **pomeriggio:**

inumazioni periodo invernale:	entro	le	ore
15.30; inumazioni periodo estivo:	entro	le	ore
16.30; tumulazioni periodo invernale:	entro	le	ore
16.00; tumulazioni periodo estivo:	entro	le	ore
17.00;			

Le tumulazioni o inumazione richieste oltre gli orari sopra descritti potranno essere eseguite previo pagamento di una somma di € 50,00 in orario feriale e € 100,00 in orario festivo, somma che sarà corrisposta al personale che effettuerà il servizio fuori dal normale orario di lavoro;

### **13. COSA FARE IN CASO DI LUTTO**

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

*L'ufficiale di Stato civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo (presso l'A.S.L.) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato.*

I familiari o l'impresa di onoranze funebri devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal 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 Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.

### **15. CONSIGLI UTILI**

Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre; scegliere l'impresa funebre con calma 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 esclusive di ospedali e case di cura; delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;

richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni; leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco; evitare di chiedere fin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone; richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

### **16. IL CIMITERO DEL COMUNE DI ANGUILLARA SABAZIA**

#### **• Via Romana**

La dotazione organica del Comune di Anguillara Sabazia prevede la presenza di n° 1 custode cimiteri e n° 1 necroforo.

Il personale effettua o controlla l'effettuazione delle sepolture, fornisce informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, la cui gestione amministrativa è effettuata presso l'ufficio segreteria. Il custode cimiteriale aggiorna i registri cimiteriali.

### **17. COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE – FORO COMPETENTE**

In caso di contestazione, se la stessa non verrà risolta direttamente dall'utente presso l'ufficio competente sarà demandata ad una apposita commissione di conciliazione, composta da un funzionario dell'ufficio competente, da un rappresentante delle associazioni rappresentative degli utenti o dall'utente stesso e da un rappresentante dell'amministrazione comunale. L'istanza in esame da parte della commissione dovrà essere motivata e presentata attraverso l'ufficio servizi cimiteriali. La commissione di conciliazione si riunisce entro 30 giorni dalla presentazione della contestazione e le sue decisioni hanno valore consultivo per una risoluzione concordata (art. 11 – L. 241/90). Nessun compenso è dovuto ai componenti della commissione per l'attività espletata.

Per ogni controversia non conciliata fra il Comune e l'utente è competente l'autorità giurisdizionale del territorio del Comune stesso.

### **18. Informazioni generali**

Ulteriori informazioni sui servizi erogati, sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Anguillara Sabazia: [www.comune.anguillara-sabazia.roma.it](http://www.comune.anguillara-sabazia.roma.it)