



**CONTARINA**  
SPA

# **GESTIONE DEL SERVIZIO CIMITERIALE INTEGRATO E DI CREMAZIONE**

## **Carta della qualità**



**PRIULA**  
CONSIGLIO DI BACINO  
DI TREVISO

APPROVATA IN DATA 20/03/2018

# Sommario

<b>1.</b>	<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
2.1.	Validità della Carta.....	6
2.2.	Riferimenti normativi.....	6
<b>3.</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>8</b>
3.1.	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	9
3.2.	Continuità .....	9
3.3.	Cortesìa ed onestà.....	9
3.4.	Efficacia ed efficienza.....	9
3.5.	Informazione.....	9
3.6.	Chiarezza e comprensibilità.....	9
3.7.	Qualità, sicurezza e tutela ambientale.....	10
3.8.	Privacy.....	10
3.9.	Standard di qualità del servizio .....	10
<b>4.</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO CIMITERIALE INTEGRATO E DI CREMAZIONE .....</b>	<b>11</b>
4.1.	I servizi cimiteriali integrati nei Comuni aderenti .....	11
4.1.1.	Inumazione.....	12
4.1.2.	Tumulazione .....	13
4.1.3.	Cremazione.....	14
4.1.4.	Affido ceneri .....	14
4.1.5.	Dispersione ceneri .....	14
4.1.6.	Tempi di verifica e assegnazione sepolture.....	15
4.1.7.	Fissazione partenza trasporto funebre a mezzo telefono (soggetti autorizzati) nei Comuni ove il servizio è previsto.....	15
4.1.8.	Tempistica delle operazioni cimiteriali .....	15
4.1.9.	Esumazione ordinaria.....	15
4.1.10.	Esumazione straordinaria .....	16
4.1.11.	Estumulazione ordinaria.....	16
4.1.12.	Estumulazione straordinaria.....	17
4.1.13.	Tempi di verifica ed esecuzione servizi di esumazione/estumulazione ordinaria e/o straordinaria .....	18
4.1.14.	Illuminazione elettrica votiva .....	18
4.1.15.	Fruibilità degli spazi e dei servizi connessi, accoglienza, funzionalità, sicurezza .....	19
4.2.	Il servizio di cremazione presso l'impianto di S. Bona di Treviso .....	20
4.2.1.	Tipologia di cremazioni eseguibili .....	20
4.2.2.	Accettazione prenotazione alla cremazione .....	20

4.2.3. Tempi di verifica degli adempimenti amministrativi .....	21
4.2.4. Ricevimento per la cremazione.....	21
4.2.5. Tempi di esecuzione per le diverse tipologie di cremazione.....	21
4.2.6. Consegna urna cineraria e documentazione.....	21
4.2.7. Fruibilità degli spazi e dei servizi connessi, accoglienza, funzionalità, sicurezza .....	21
<b>5. TUTELA DEGLI UTENTI .....</b>	<b>23</b>
5.1. Semplificazione e chiarezza .....	23
5.2. Trasparenza e tracciabilità.....	23
5.3. Comportamento del personale di Contarina SpA.....	23
5.4. Organi di tutela, presentazione di richieste di informazioni e/o reclami .....	23
<b>6. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE .....</b>	<b>25</b>
6.1. Informazioni fornite agli utenti.....	25
6.2. Canali di informazione utilizzati .....	25
6.3. Richieste e partecipazione.....	25
6.4. Valutazione del grado di soddisfazione del utenti .....	25
<b>7. COME CONTATTARE IL SERVIZIO .....</b>	<b>26</b>
ALLEGATO COMUNE DI BORSO DEL GRAPPA.....	27
ALLEGATO COMUNE DI CARBONERA.....	28
ALLEGATO COMUNE DI CASALE SUL SILE .....	29
ALLEGATO COMUNE DI CASIER.....	30
ALLEGATO COMUNE DI CASTELLO DI GODEGO .....	31
ALLEGATO COMUNE DI MONASTIER DI TREVISO .....	32
ALLEGATO COMUNE DI MONTEBELLUNA.....	33
ALLEGATO COMUNE DI MORGANO .....	34
ALLEGATO COMUNE DI PEDEROBBA.....	35
ALLEGATO COMUNE DI PONZANO VENETO .....	36
ALLEGATO COMUNE DI PREGANZIOL.....	37
ALLEGATO COMUNE DI TREVISO.....	38
ALLEGATO COMUNE DI ZENSON DI PIAVE.....	39

## I. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Contarina è una società pubblica impegnata dal 1989 nel settore ambientale, e si occupa della gestione dei rifiuti nei 50 Comuni appartenenti al Consiglio di Bacino Priula, all'interno della provincia di Treviso, in un territorio che ha una superficie di circa 1.300 Km<sup>2</sup> e circa 554.000 abitanti, attraverso un sistema che considera l'intero ciclo dei rifiuti, producendo un impatto positivo sulla natura e sulla vita dei cittadini.

La società ha sede legale a Spresiano (Tv) e conta su circa 650 persone impiegate tra attività operative e attività d'ufficio.



Contarina gestisce i rifiuti attraverso un modello che ha come elementi fondamentali la raccolta porta a porta di tutte le principali frazioni di rifiuto e la tariffa puntuale, che calcola una parte dell'importo della fattura sulla base dell'effettiva produzione di rifiuto, in base al principio comunitario "paga quanto produci".

Gli obiettivi dell'azienda consistono nel raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata (che già supera l'85%), nella riduzione della quantità complessiva dei rifiuti prodotti, particolarmente per quanto riguarda la frazione non riciclabile, e nell'innalzamento della qualità del materiale riciclabile raccolto. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso una forte sensibilizzazione degli utenti nei confronti della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile.

L'Azienda è da sempre impegnata nel miglioramento dei servizi esistenti e nello sviluppo di nuovi, dedicati a una fascia sempre più ampia di utenti.

Oltre alla gestione dei rifiuti urbani, la società fornisce anche altri servizi, in particolare:

- servizi specifici per le aziende, come la gestione di rifiuti agricoli, sanitari e speciali vari;
- servizi dedicati ai Comuni, quali la gestione dei sistemi informativi territoriali con supporto nella redazione del PAT, la progettazione del piano antenne, la videosorveglianza, la gestione del verde pubblico e dei cimiteri;

- servizi rivolti a tutti gli utenti (aziende, Comuni, famiglie), come lo smaltimento dei rifiuti contenenti amianto, le derattizzazioni e le disinfestazioni.

Contarina si trova da anni ai vertici europei in termini di raccolta differenziata ed è un esempio di realtà pubblica all'avanguardia nei servizi e nei risultati, che ha come obiettivo principale la tutela dell'ambiente.

Gli obiettivi di lungo periodo sono riassunti ed espressi dalla vision aziendale, che indica i risultati da realizzare, il percorso da seguire attraverso il lavoro che viene svolto quotidianamente da tutti: dall'azienda con i suoi lavoratori e le sue collaborazioni, dai cittadini, fino alla governance del territorio. Questa è la vision di Contarina: "Vogliamo dare valore e qualità all'ambiente per offrire alle persone la possibilità di vivere in armonia con il territorio".

L'azienda ha elaborato anche la propria specifica mission aziendale. Per Contarina la mission è quella di essere soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di soluzioni per l'ambiente e per la tutela del territorio, nell'interesse dei cittadini e del Consiglio di Bacino socio unico della società, di operare ogni giorno con passione, trasparenza ed efficacia fornendo servizi di:

- **raccolta e valorizzazione dei rifiuti mediante recupero delle risorse;**
- **gestione impianti e bonifiche;**
- **educazione ambientale nelle scuole;**
- **informazione e formazione a famiglie e imprese per la sostenibilità ambientale;**
- **servizi cimiteriali integrati;**
- **servizi di cremazione;**
- **servizi di manutenzione del verde pubblico;**
- **consulenze e progetti innovativi.**

## 2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente “Carta del Servizio Cimiteriale Integrato e di Cremazione” erogato da Contarina SpA nel territorio di ogni Comune socio aderente al Servizio ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale di Contarina SpA nei confronti dei propri utenti e, come tale, un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest’ultimo disciplina i rapporti fra il Consorzio Priula o il Consorzio TVTRE, ad oggi uniti nel Consiglio di Bacino Priula, in virtù della Convenzione stipulata con il Comune aderente al servizio, e Contarina SpA per l’esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti. In virtù di tale contratto, Contarina SpA provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei servizi cimiteriali e di Polizia Mortuaria. Pertanto a Contarina SpA vengono riconosciute importanti funzioni come lo sviluppo autonomo di relazioni con tutti i soggetti della filiera del servizio (in particolare la gestione del rapporto con i clienti dei cimiteri), il ruolo di interlocutore primario delle imprese del mercato funebre e punto di riferimento dell’attività cimiteriale nel suo complesso sia nell’ambito comunale che ai più elevati livelli di governo.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Contarina SpA e gli utenti, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

Essa rappresenta per Contarina SpA la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per gli utenti è lo strumento per conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Contarina SpA ed i suoi utenti. Contarina SpA, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, eccetto ove diversamente specificato e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell’utente. Contarina SpA non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti da essa.

### 2.1. Validità della Carta

La presente “Carta del Servizio Cimiteriale Integrato e di Cremazione” erogato da Contarina SpA in ogni Comune aderente al servizio ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra Contarina SpA ed il Consorzio Priula o il Consorzio TVTRE, ad oggi uniti nel Consiglio di Bacino Priula, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

### 2.2. Riferimenti normativi

Con la redazione di questa Carta della qualità dei Servizi Contarina SpA intende favorire un rapporto diretto con gli utenti impegnandosi a rispettare le varie disposizioni normative in materia tra le quali:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull’erogazione dei servizi pubblici e ss.mm.ii;

- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 46 I Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008).

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI



- 3.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**
- Contarina SpA si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione. Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- 3.2. Continuità**
- Contarina SpA si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.
- 3.3. Cortesia ed onestà**
- Contarina SpA si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto e sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.
- 3.4. Efficacia ed efficienza**
- Contarina SpA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- 3.5. Informazione**
- Contarina SpA assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi, opuscoli, proprio sito internet e gli sportelli dislocati nel territorio, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione, all'occorrenza anche tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche specifiche. Se del caso, mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.
- 3.6. Chiarezza e comprensibilità**
- Contarina SpA garantisce agli utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

**3.7. Qualità, sicurezza e tutela ambientale**

Tutte le attività aziendali sono eseguite con l'obiettivo di migliorare costantemente tutti i processi connessi attraverso il mantenimento di un Sistema di Gestione integrato della Qualità (ISO 9001) e della Salute e Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001) capace di garantire il rispetto delle normative cogenti e di altri requisiti legali applicabili all'organizzazione, privilegiare un approccio preventivo nella gestione delle diverse problematiche, favorire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione, definire, rivedere e monitorare gli obiettivi per ottenere il miglioramento voluto.

Contarina SpA assicura il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

**3.8. Privacy**

Contarina SpA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, Contarina SpA consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

**3.9. Standard di qualità del servizio**

Contarina SpA definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato agli Utenti, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio.

## 4. GESTIONE DEL SERVIZIO CIMITERIALE INTEGRATO E DI CREMAZIONE

Contarina SpA svolge i servizi e le operazioni cimiteriali che hanno per oggetto le attività di sepoltura (inumazione, tumulazione, dispersione) dei defunti (salma, resti ossei o ceneri), dal momento del decesso (cosiddetta prima sepoltura) fino e comprese tutte le attività, ordinarie e straordinarie, successive (esumazione, estumulazione, traslazione, cremazione, dispersione e consegna).

Si occupa inoltre della gestione amministrativa delle concessioni cimiteriali, dei rinnovi delle stesse ed in genere delle scadenze delle sepolture, inclusa la stipulazione dei relativi Contratti con l'utenza secondo modalità e durata stabiliti dalle normative locali ed, inoltre, del servizio di illuminazione votiva.

### 4.1. I servizi cimiteriali integrati nei Comuni aderenti

I servizi cimiteriali sono resi nei cimiteri di ogni Comune aderente.

Le tipologie di sepoltura ordinariamente eseguite nei cimiteri sono:

- inumazione in campo comune;
- tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie.

In tutti i Comuni aderenti è possibile l'affidamento di un'urna cineraria presso la propria abitazione.

In ogni Comune è presente lo **sportello dei servizi cimiteriali** aperto al pubblico secondo giornate ed orari previsti e descritti negli allegati.

In particolare gli Uffici di Contarina SpA presso il Cimitero Maggiore di San Lazzaro a Treviso, aperti dal lunedì al sabato con orario 09:00-12:00, erogano servizi a livello intercomunale e sono quindi a disposizione per il disbrigo di tutte le pratiche amministrative relative alle cessioni in uso e alle operazioni cimiteriali da svolgere in qualsiasi Comune socio aderente al servizio.

#### **Cosa deve fare l'utente al verificarsi di un evento luttuoso**

Un familiare, o altro soggetto delegato (imprese di onoranza funebre) dopo essersi rivolto all'ufficio di stato civile per il disbrigo dei relativi adempimenti, contatta l'Ufficio Servizi Cimiteriali di Contarina per:

- la verifica dei requisiti del defunto finalizzata all'accoglimento e/o diritto di sepolcro nel Comune/cimitero richiesto;
- la verifica della disponibilità per la tipologia di sepoltura richiesta.

Successivamente l'Ufficio Servizi Cimiteriali di Contarina fornirà le istruzioni necessarie e procederà alla formalizzazione delle relative richieste, utilizzando apposita modulistica per la prenotazione del servizio di sepoltura, per l'eventuale cessione in uso cimiteriale e servizio di illuminazione votiva.

Contestualmente sono comunicate le tariffe per i servizi resi e successivamente effettuati i controlli rispetto al regolare pagamento.

Nei casi di richiesta di cessione in uso e/o di servizio di illuminazione votiva, viene predisposto apposito contratto.

Contarina cura l'iter per il rilascio delle autorizzazioni ai privati per la posa di lapidi secondo le normative locali in materia vigenti.

L'attività di ricevimento al servizio degli utenti si svolge presso lo sportello dei servizi cimiteriali presente in ogni Comune o nel/negli sportello/i previsti a servizio intercomunale.

Per la lista completa dei Comuni aderenti al servizio cimiteriale integrato, si rinvia agli allegati alla presente Carta.

#### 4.1.1. Inumazione

##### **Oggetto del servizio**

L'inumazione consiste nel seppellimento in fossa, a diretto contatto col terreno, della salma racchiusa in un cassa di legno con caratteristiche previste da leggi e regolamenti, realizzata in campi appositamente destinati all'interno dei cimiteri.

La disponibilità del servizio ad inumazione viene garantita continuativamente (obbligo di legge).

Contarina SpA garantisce continua informazione e stretta collaborazione con il Comune, al fine della pianificazione del fabbisogno di sepoltura.

##### **Descrizione del servizio**

Al verificarsi dell'evento luttuoso, gli aventi diritto o su delega di questi, le Imprese di OO.FF. dopo essersi rivolti all'ufficio di stato civile per il disbrigo dei relativi adempimenti, presentano a Contarina SpA, attraverso gli uffici dei Servizi Cimiteriali, anche telematicamente, la domanda necessaria per l'inumazione utilizzando la modulistica messa a disposizione e proponendo la giornata e l'ora dell'operazione.

Il personale di Contarina SpA, istruita la pratica, emette il relativo ordine di servizio verso l'esecutore dei servizi operativi cimiteriali, contenente le informazioni necessarie all'individuazione della fossa da realizzare.

Le operazioni consistono:

- nell'individuare la posizione della fossa disponibile come da ordine di servizio;
- effettuare lo scavo e predisporre tutti gli apprestamenti (cassero di sicurezza se necessario, pedana ripiegabile per assicurare la zona calpestabile attorno alla fossa, paline di delimitazione area di lavoro e contenimento del pubblico, cala feretri, eventuale tenda copri fossa) necessari per assicurare gli operatori e salvaguardare l'incolumità dei terzi, prima dell'entrata in cimitero del corteo funebre;
- accogliere il corteo funebre all'ingresso del cimitero;
- provvedere alla verifica della documentazione che l'Impresa di OO.FF. deve fornire in occasione di ogni sepoltura;
- accompagnare il corteo funebre dall'ingresso del cimitero al luogo d'inumazione;
- dopo l'ultimo commiato al defunto, provvedere alla calata del feretro nella fossa secondo lo standard cerimoniale aziendale fissato;
- provvedere al riempimento della fossa e alla formazione di tumulo, mediante il mezzo meccanico;
- provvedere al trasporto del terreno eccedente in luogo apposito interno al cimitero, alla pulizia dell'area e posa del cippo o altro elemento identificativo.

##### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Le principali tipologie di mezzi e attrezzature impiegate nel servizio sono le seguenti: escavatore meccanico, cassero di sicurezza, pedana ripiegabile (per assicurare la zona calpestabile attorno alla fossa), tenda copri fossa (gazebo), paline di delimitazione area di lavoro e contenimento del pubblico, calaferetri, pale, picconi, dispositivi di sicurezza individuali.

È garantita la presenza di un numero sufficiente di persone al fine di assicurare la regolare movimentazione del feretro.

##### **Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri comunali

## 4.1.2. Tumulazione

### **Oggetto del servizio**

Consiste nel collocare la salma, racchiusa in doppia cassa (di legno e di zinco), in loculi demaniali (reparti o blocchi per loculi) o in manufatti epigei o ipogei, costruiti da privati (tombe di famiglia, cappelle gentilizie, edicole funerarie) su aree date in concessione.

Comprende anche la collocazione negli stessi manufatti di cassette contenenti i resti ossei o urne cinerarie.

Una volta proceduto alla collocazione si procede alla chiusura del tumulo, secondo normativa.

Contarina SpA garantisce continua informazione e stretta collaborazione con il Comune, al fine della pianificazione del fabbisogno di sepolture a tumulazione.

### **Descrizione del servizio**

Al verificarsi dell'evento luttuoso, gli aventi diritto o su delega di questi, le Imprese di OO.FF., dopo essersi rivolti all'ufficio di stato civile per il disbrigo dei relativi adempimenti, presentano a Contarina SpA, attraverso lo Sportello dei Servizi Cimiteriali, anche telematicamente, la domanda necessaria per la tumulazione utilizzando la modulistica messa a disposizione, definendo la giornata e l'ora dell'operazione.

Il personale di Contarina SpA, istruita la pratica, emette il relativo ordine di servizio verso l'esecutore (interno o esterno all'azienda) dei servizi operativi cimiteriali, contenente le informazioni necessarie all'individuazione del manufatto in cui effettuare la sepoltura.

Le operazioni consistono:

- nell'individuare il manufatto come da ordine di servizio;
- rimuovere accuratamente la lastra marmorea;
- togliere la sigillatura (asportare la piastra in c.a. o provvedere alla smuratura) del vano;
- accogliere il corteo funebre all'ingresso del cimitero;
- provvedere alla verifica della documentazione che l'Impresa di OO.FF. deve fornire in occasione di ogni sepoltura;
- accompagnare il corteo funebre dall'ingresso del cimitero al luogo di tumulazione;
- dopo l'ultimo saluto al defunto, introdurre il feretro;
- sigillare il loculo con la piastra in c.a. presente o con un sistema equipollente;
- riposizionare accuratamente la lastra marmorea.

Per la tumulazione in manufatti realizzati da privati su aree date in concessione, Contarina assicura la tumulazione e la sigillatura del posto salma. Restano a carico del concessionario tutte le operazioni preliminari di apertura del manufatto (rilievo dei marmi) e successiva ricollocazione dei sigilli marmorei sempre se i posti salma sono usabili.

Contarina garantisce comunque la tumulazione completa anche in manufatti realizzati da privati su aree date in concessione, su espressa richiesta dei concessionari previa imputazione dei costi aggiuntivi.

### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Le principali tipologie di mezzi e attrezzature impiegate nel servizio sono le seguenti: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, rulli, attrezzatura minuta, paline di delimitazione area di lavoro e contenimento del pubblico, dispositivi di sicurezza individuali.

È garantita la presenza di un numero sufficiente di persone al fine di assicurare la regolare movimentazione del feretro.

#### **Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri comunali

### **4.1.3. Cremazione**

Per il servizio di cremazione consultare il paragrafo successivo dedicato ai servizi di cremazione.

### **4.1.4. Affidamento ceneri**

#### **Oggetto del servizio**

Si tratta della possibilità di consegnare ai familiari l'urna cineraria del proprio defunto, dopo l'ottenimento dell'autorizzazione da parte dell'Ufficio di Stato Civile. La stessa dovrà essere conservata presso l'abitazione all'indirizzo e con le modalità indicate nell'autorizzazione comunale.

#### **Descrizione del servizio**

Gli aventi diritto o su delega di questi, le Imprese di OO.FF., presentano all'Ufficio di Stato Civile la domanda necessaria per l'autorizzazione all'affidamento delle ceneri.

Il personale di Contarina SpA riceve dal Comune la relativa autorizzazione. Di seguito si procede all'operazione di consegna delle ceneri. L'operazione di consegna viene verbalizzata.

#### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

La consegna delle ceneri contenute in urna privata o fornita d'ufficio viene effettuata direttamente da personale di Contarina SpA adeguatamente formato.

#### **Ambito territoriale**

Comune di competenza.

### **4.1.5. Dispersione ceneri**

#### **Oggetto del servizio**

Si tratta di disperdere le ceneri del defunto secondo le modalità previste dalla normativa vigente (L. 30/2001 e art. 50 della L. R. 4 marzo 2010, n. 18) e recepite dai vari Comuni con propri atti amministrativi o regolamentari o dal Regolamento consortile di polizia mortuaria.

#### **Descrizione del servizio**

Gli aventi diritto o su delega di questi, le Imprese di OO.FF., presentano al Comune interessato la domanda necessaria per l'autorizzazione alla dispersione delle ceneri. Il Comune provvede a rilasciare l'autorizzazione. Di seguito si procede con l'operazione di dispersione delle ceneri secondo protocollo e cerimoniale a cura del gestore cimiteriale.

Altra forma di dispersione, se prevista e regolamentata, è possibile attraverso l'inumazione in cimitero dell'urna in materiale biodegradabile.

È sempre e comunque prevista la possibilità della dispersione nel cinerario comune cimiteriale.

### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Al momento della dispersione è presente il referente di zona di Contarina SpA che verbalizza l'avvenuta operazione.

### **Ambito territoriale**

Comune nel quale sono stati individuati:

- apposite aree o campi di inumazione cimiteriali (“Giardino dei ricordi o delle rimembranze”);
- i corsi d'acqua nei tratti liberi da natanti o manufatti;
- le aree private non vincolate.

#### **4.1.6. Tempi di verifica e assegnazione sepolture**

La verifica al diritto di sepoltura avviene entro 1 giorno feriale dalla richiesta. L'assegnazione (se disponibile) avviene entro 1 giorno feriale dalla richiesta e in base a criteri trasparenti e a norma dei regolamenti comunali.

#### **4.1.7. Fissazione partenza trasporto funebre a mezzo telefono (soggetti autorizzati) nei Comuni ove il servizio è previsto**

Il servizio è garantito entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta. Servizio garantito tutti i giorni, escluso festivi, in orario antimeridiano.

#### **4.1.8. Tempistica delle operazioni cimiteriali**

##### **Tumulazione e inumazione feretri/funerali**

Il servizio viene svolto nella stessa giornata di arrivo del feretro. In caso di sciopero del personale sono garantiti i servizi minimi.

##### **Tumulazione ceneri e cassette resti**

In accordo con familiari e imprese onoranze funebri.

#### **4.1.9. Esumazione ordinaria**

##### **Oggetto del servizio**

Le salme inumate in un campo comune sono esumate allo scadere di dieci anni dalla sepoltura al fine di poter riutilizzare il campo stesso per nuove sepolture. I resti mortali (esiti di fenomeni cadaverici trasformativi) esumati vengono ordinariamente avviati alla cremazione, salva la possibilità di chiedere la reinumazione in campo indecomposti, secondo disposizioni di legge, per una sola volta. All'esumazione del campo di indecomposti gli eventuali resti mortali vengono avviati a cremazione.

L'attività di esumazione massiva riguarda obbligatoriamente sia i defunti richiesti dai familiari e/o aventi titolo, con oneri a loro carico, sia i non richiesti con spesa a carico del Comune.

L'attività di esumazione è prevista e pubblicata secondo le modalità di legge e le consuetudini locali.

##### **Descrizione del servizio**

Gli interessati o, su delega di questi, le Imprese di OO.FF., presentano anche telematicamente, la domanda corredata dalla documentazione necessaria per l'esumazione ordinaria direttamente al servizio cimiteriale di Contarina SpA, che organizza ed emette l'ordine di intervento di esumazione.

Il servizio consiste nello scavo della fossa, con mezzi meccanici, fino al raggiungimento della cassa, il proseguimento delle operazioni direttamente in fossa a mano, verifica dello stato di scheletrizzazione, raccolta delle ossa o avvio dei resti mortali a cremazione (o reinumazione).

Completata l'operazione cimiteriale viene presa nota nei registri cimiteriali e si procede quindi all'archiviazione.

#### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Escavatore meccanico, casseri di sicurezza al bisogno, macchine per la raccolta e la separazione dei rifiuti cimiteriali da esumazione, contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti cimiteriali da esumazione, attrezzatura di cantiere, dispositivi di protezione individuali D.P.I.

#### **Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

### **4.1.10. Esumazione straordinaria**

#### **Oggetto del servizio**

L'operazione cimiteriale di esumazione straordinaria consiste nell'estrarre un feretro dalla fossa ad inumazione prima dello scadere dei dieci anni per essere trasferito in altra sepoltura o per essere cremato o su ordine dell'Autorità giudiziaria.

#### **Descrizione del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Imprese di OO.FF., presentano anche telematicamente, la domanda corredata dalla documentazione necessaria per l'esumazione straordinaria direttamente al gestore cimiteriale (Contarina SpA), che organizza ed emette l'ordine di intervento di esumazione, previa acquisizione dell'autorizzazione da parte dell'Ufficio di Stato civile.

Il servizio consiste nello scavo della fossa, verifica della cassa e adozione delle procedure necessarie secondo la destinazione ultima del feretro sempre garantendo le condizioni igienico-sanitarie previste.

Completata l'operazione cimiteriale viene redatto apposito verbale e presa nota nei registri cimiteriali.

#### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Escavatore meccanico, cassero secondo necessità, calaferetro, macchine per la raccolta e la separazione dei rifiuti cimiteriali da esumazione, contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti cimiteriali da esumazione, attrezzatura di cantiere, dispositivi di protezione individuali D.P.I.

#### **Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

### **4.1.11. Estumulazione ordinaria**

#### **Oggetto del servizio**

L'estumulazione consiste nell'estrazione del feretro (o della cassetta o dell'urna cineraria) del defunto dal manufatto cimiteriale che lo conserva. L'estumulazione del feretro è ordinaria quando viene effettuata dopo la scadenza della concessione o, se previsto dalla regolamentazione locale, dopo 20 anni dalla data di tumulazione. Prima dei 20 anni dalla tumulazione, l'estumulazione si intende straordinaria.



L'estumulazione ordinaria solitamente viene effettuata alla scadenza delle concessioni cimiteriali al fine di poter riutilizzare il loculo per nuove sepolture. I resti mortali che a seguito dell'estumulazione ordinaria non risultino scheletrizzati vengono ordinariamente avviati alla cremazione, salva la possibilità per gli interessati di chiedere la reinumazione in un campo speciale, per un periodo non superiore a 5 anni. Trascorsi 5 anni dall'inumazione in campo speciale gli eventuali resti mortali vengono avviati a cremazione. I resti ossei raccolti al momento dell'estumulazione ordinaria sono destinati, ad essere ricomposti in una cassetta e tumulati in altre sepolture particolari oppure ad essere deposti in modo indistinto nell'ossario comune. L'attività di estumulazione ordinaria è pubblicata secondo le modalità di legge e le consuetudini locali.

#### **Descrizione del servizio**

Gli interessati o, su delega di questi, le imprese di OO.FF., presentano anche telematicamente, la domanda corredata dalla documentazione necessaria per l'estumulazione ordinaria direttamente al servizio cimiteriale di Contarina SpA, che organizza ed emette l'ordine di intervento di estumulazione e, nella maggior parte dei casi, alla prenotazione della cremazione.

Il servizio consiste nell'apertura del loculo, nel prelievo del feretro (o della cassetta ossario o dell'urna cineraria) che viene trasportato in struttura idonea. Apertura della cassa, verifica sullo stato di scheletrizzazione e, a seconda dell'esito, alternativamente:

- raccolta delle ossa;
- avvio a cremazione;
- inumazione in campo speciale (o degli indecomposti) per il riavvio del processo di scheletrizzazione.

Completata l'operazione cimiteriale viene presa nota nei registri cimiteriali.

#### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Le principali tipologie di mezzi e attrezzature impiegate nel servizio sono le seguenti: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, rulli, attrezzatura minuta, paline di delimitazione area di lavoro e contenimento del pubblico, macchine per la raccolta e la separazione dei rifiuti cimiteriali da estumulazione, contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti cimiteriali da estumulazione, dispositivi di sicurezza individuali.

Allestimento del cantiere a norma di legge.

È garantita la presenza di un numero sufficiente di persone al fine di assicurare la regolare movimentazione del feretro.

#### **Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

### **4.1.12. Estumulazione straordinaria**

#### **Oggetto del servizio**

L'operazione cimiteriale di estumulazione straordinaria consiste nell'estrarre un feretro prima della scadenza della concessione o, se previsto dalla regolamentazione locale, prima del compimento del ventennio di tumulazione per essere trasferito in altra sepoltura o per essere cremato.

#### **Descrizione del servizio**

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Imprese di OO.FF., presentano anche telematicamente, la domanda corredata dalla documentazione necessaria per l'estumulazione straordinaria direttamente al servizio cimiteriale di Contarina SpA, che istruisce la pratica da presentare al Comune ai fini del rilascio

dell'autorizzazione (salvo delega), organizza ed emette l'ordine di intervento di estumulazione.

Il servizio consiste nell'apertura del loculo, nell'estrazione del feretro (o della cassetta ossario o dell'urna cineraria) e, secondo prescrizioni sanitarie, vengono adottate le procedure atte alla salvaguardia dell'integrità dello stesso ai fini della traslazione in altra sepoltura o trasporto ai fini della cremazione. Completata l'operazione cimiteriale, viene redatto apposito verbale e presa nota nei registri cimiteriali.

#### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Le principali tipologie di mezzi e attrezzature impiegate nel servizio sono le seguenti: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, rulli, attrezzatura minuta, paline di delimitazione area di lavoro e contenimento del pubblico, macchine per la raccolta e la separazione dei rifiuti cimiteriali da estumulazione, contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti cimiteriali da estumulazione, dispositivi di sicurezza individuali.

Allestimento del cantiere a norma di legge.

È garantita la presenza di un numero sufficiente di persone al fine di assicurare la regolare movimentazione del feretro.

#### **Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

### **4.1.13. Tempi di verifica ed esecuzione servizi di esumazione/estumulazione ordinaria e/o straordinaria**

Contarina garantisce l'esecuzione dei servizi entro 3 mesi dalla richiesta (o in base ai tempi previsti da ordinanza sindacale) salvo impedimenti tecnici o divieti imposti da norme.

Le esumazioni straordinarie, come da normativa, non vengono eseguite da maggio a settembre

Le operazioni disposte da autorità giudiziaria sono eseguite entro la scadenza disposta dal Tribunale.

### **4.1.14. Illuminazione elettrica votiva**

#### **Oggetto del servizio**

L'attività consiste nella gestione tecnica, amministrativa e contabile, dell'impianto, della rete e dei singoli punti luce per l'illuminazione votiva dei manufatti e delle fosse cimiteriali, effettuando gli interventi di allestimento impianto, manutenzione, stipula dei contratti e curando i rapporti seguenti con l'utenza.

Nella realizzazione di manufatti cimiteriali la rete di ampliamento del servizio è solitamente compresa nell'ambito dei lavori medesimi.

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio è disponibile, se previsto, per tutte le tipologie di sepoltura.

Contarina SpA riceve la richiesta da parte dell'utente interessato, provvede all'allaccio della singola utenza, registra i pagamenti, le volture, controlla i versamenti con eventuale sollecito in caso di dimenticanza o morosità e riceve le comunicazioni riguardanti guasti dei singoli impianti.

L'effettuazione dei nuovi allacciamenti è garantita:

- entro 3 mesi per le sepolture a terra oppure
- entro una settimana per loculi e ossari

dalla ricezione della richiesta e stipula contratto.

La sostituzione di una lampada danneggiata è garantita entro 3 giorni dal riscontro o dalla segnalazione.

Il controllo del funzionamento della rete elettrica avviene con cadenza mensile.

#### **Mezzi, attrezzature e personale impiegato**

Automezzi, attrezzature e personale propri o delle ditte appaltatrici.

#### **Ambito territoriale**

Tutti i cimiteri.

### **4.1.15. Fruibilità degli spazi e dei servizi connessi, accoglienza, funzionalità, sicurezza**

#### **Accettazione utenti/utente presso uffici/sportelli cimiteriali**

I locali per il ricevimento dei Clienti sono adeguati per dimensione, spazi riservati e addetti disponibili per garantire la riservatezza e la celerità nello svolgimento degli adempimenti amministrativi. Il rispetto degli orari di apertura è sempre garantito.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

#### **Servizi igienici**

La pulizia dei servizi igienici, ove presenti, è prevista almeno con cadenza settimanale.

#### **Servizio di vigilanza con fornitore esterno selezionato**

Se previsto negli accordi con il Comune aderente.

#### **Presenza/custodia operatori cimiteriali**

Verifica giornaliera aperture cimiteri e presenza con cadenza minimo settimanale per operazioni cimiteriali e manutenzione ordinaria.

#### **Tempo massimo di intervento in caso di situazioni di pericolo/urgenza**

A segnalazione recepita, chiamata immediata ai servizi di pubblico soccorso.

Se la situazione non risulta di pericolo/emergenza, intervento garantito entro 1 giorno feriale dalla segnalazione.

#### **Frequenza svuotamento contenitori per il conferimento dei rifiuti**

Secondo calendario annuale RSU.

#### **Manutenzione del verde**

Lo sfalcio dell'erba e la manutenzione ordinaria delle aree verdi è continua durante tutto l'anno e secondo accordi con il Comune aderente.

Particolari condizioni meteorologiche avverse possono causare eventuali posticipi nei programmi di intervento.

## 4.2. Il servizio di cremazione presso l'impianto di S. Bona di Treviso



Contarina SpA assicura la gestione della conduzione e dei servizi resi all'impianto di cremazione.

L'impianto di cremazione è sito in Via G.B. Riccioli presso il Cimitero comunale di Santa Bona nel Comune di Treviso.

L'impianto di cremazione riceve i feretri o i contenitori (solo previa prenotazione) nelle giornate dal Lunedì al Sabato negli orari dalle ore 08:15 alle ore 14:00

Il servizio di cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- accettazione all'accoglimento avviene solo su prenotazione, indipendentemente dalla tipologia di cremazione da eseguire, e previa verifica dell'espletamento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente;
- ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio, il trasporto all'interno dei locali di servizio e, se necessaria, idonea conservazione nelle celle frigo;
- processo di combustione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- polverizzazione delle ceneri;
- collocazione delle ceneri in urna standard, di materiale resistente ed idonea capacità, sigillatura ed applicazione di targhetta riportante nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- adempimenti amministrativi connessi di cui all'art. 81 del DPR 285/90 di verifica documentazione e redazione del verbale di avvenuta cremazione e riconsegna dell'urna.

I familiari possono richiedere a loro cura e spese di sostituire l'urna standard fornita dal crematorio, con altra di loro scelta con medesime caratteristiche di infrangibilità e capienza da consegnarsi al momento del conferimento del feretro.

### 4.2.1. Tipologia di cremazioni eseguibili

Presso l'impianto di cremazione di Contarina sono eseguibili le seguenti cremazioni:

- di cadavere
- di inconsunti
- di ossa
- di parti anatomiche riconoscibili
- di feti e prodotti del concepimento.

### 4.2.2. Accettazione prenotazione alla cremazione

L'accettazione della prenotazione al ricevimento per la cremazione è subordinata all'espletamento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente.

#### 4.2.3. Tempi di verifica degli adempimenti amministrativi

Tutti gli adempimenti amministrativi sono a norma di legge verificati preventivamente al momento della loro presentazione allo scopo di consentire l'accettazione della prenotazione alla cremazione.

#### 4.2.4. Ricevimento per la cremazione

Il ricevimento è preventivamente concordato in termini di data e orari allo scopo di evitare l'accavallamento di più ricevimenti nello stesso momento. È previsto su prenotazione un servizio di cremazione urgente che in caso di disponibilità viene eseguito entro 24 ore dall'arrivo del feretro al crematorio.

#### 4.2.5. Tempi di esecuzione per le diverse tipologie di cremazione

Per la cremazione di cadavere, in base alla prenotazione, al periodo e all'afflusso di lavoro ed alla tipologia del feretro da cremare il servizio viene eseguito entro una settimana dal ricevimento.

Per le altre tipologie di cremazione eseguibili presso l'impianto di cremazione, in base alla prenotazione, al periodo e all'afflusso di lavoro ed alla tipologia di cremazione da eseguire il servizio viene svolto entro un mese dal ricevimento.

#### 4.2.6. Consegna urna cineraria e documentazione

L'urna cineraria e la documentazione sono disponibili entro 24 ore dall'avvenuta cremazione.

#### 4.2.7. Fruibilità degli spazi e dei servizi connessi, accoglienza, funzionalità, sicurezza

##### **Accettazione utenti/utente ricevimento e presenza operatori**

Durante gli orari di apertura, dal lunedì al sabato dalle 8:15 alle 14:00 è sempre presente personale addetto al ricevimento. Per garantire la presenza del personale addetto, eccezionalmente, possono essere preventivamente concordate prenotazioni per ricevimenti in orari diversi.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

##### **Sala del Commiato**

La Sala è a disposizione per gli aventi diritto su richiesta e in base alla disponibilità.

Su richiesta è attivabile l'impianto audio all'interno della Sala.

L'uso della sala del commiato è attualmente gratuito.

##### **Dispersione ceneri**

Sempre su prenotazione è disponibile in un'area adiacente l'impianto di cremazione un cinerario comune per la dispersione delle ceneri a seguito di cremazione (vedi 4.1.5 Dispersione ceneri a pag.13).

##### **Servizi igienici**

All'ingresso degli uffici amministrativi sono disponibili servizi igienici per il pubblico.

## 5. TUTELA DEGLI UTENTI

### 5.1. Semplificazione e chiarezza

Contarina SpA si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per gli utenti/clienti, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti.

### 5.2. Trasparenza e tracciabilità

A richiesta, il responsabile del processo, la posizione della pratica e le normative di riferimento sono sempre individuabili.

### 5.3. Comportamento del personale di Contarina SpA

Il personale di Contarina SpA è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con l'utente.

Tutti i dipendenti di Contarina SpA sono tenuti a rapportarsi con i clienti-utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare su richiesta il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il comportamento etico in tutte le fasi del lavoro, l'attenzione alle esigenze dell'utente ed il continuo aggiornamento sono alla base dell'impegno quotidiano.

### 5.4. Organi di tutela, presentazione di richieste di informazioni e/o reclami

Il singolo cittadino può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di Contarina SpA, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

#### **Servizi Cimiteriali:**

- recapiti descritti in ognuna delle schede comunali allegata
- sede di Via del Cimitero S. Lazzaro, 6 – 31100 Treviso
- tel. 0422/212781
- fax 0422/212788
- e-mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

#### **Servizi di cremazione:**

- uffici presso l'Impianto di Cremazione di Santa Bona
- Via Riccioli - 31100 Treviso
- tel. 0422/212 791 - 212 792
- fax: 0422/212 796
- e-mail: [cremazione@contarina.it](mailto:cremazione@contarina.it)

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del utenti nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. Contarina SpA, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Contarina SpA si impegna a considerare con particolare attenzione anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Contarina SpA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard;
- presentare reclamo anche al Consiglio di Bacino Priula. A tutela dei diritti degli utenti il Contratto di Servizio prevede delle misure sanzionatorie che il Consiglio di Bacino Priula può adottare nei confronti di Contarina SpA, a garanzia del rispetto del Contratto stesso, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge;
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori anche per avviare la procedura di conciliazione paritetica. Contarina SpA si impegna a elaborare un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.



## 6. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

### 6.1. Informazioni fornite agli utenti

Contarina SpA si impegna a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio
- tariffe applicate
- condizioni di fornitura
- sistemi di fatturazione
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il utenti.

### 6.2. Canali di informazione utilizzati

#### **Servizi cimiteriali**

Contarina SpA, per le campagne di informazione e sensibilizzazione, prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti istituzionali e/o tipici della comunicazione:

- albo pretorio del Comune
- bacheche cimiteriali
- avvisi sui luoghi di sepoltura
- quotidiani
- proprio sito internet: [www.contarina.it](http://www.contarina.it)

#### **Servizi di cremazione**

Contarina SpA, per le campagne di informazione e sensibilizzazione, prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti istituzionali e/o tipici della comunicazione:

- bacheca presso l'impianto di cremazione
- albo pretorio del Comune di Treviso
- bacheche cimiteriali
- quotidiani
- proprio sito internet: [www.contarina.it](http://www.contarina.it)

### 6.3. Richieste e partecipazione

Contarina SpA si impegna a garantire all'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.

Contarina SpA riconosce la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi.

### 6.4. Valutazione del grado di soddisfazione dei utenti

Contarina SpA considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato.

Pertanto, Contarina SpA considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Contarina SpA si impegna inoltre ad eseguire indagini di “customer satisfaction”, utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione degli utenti e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

## **7. COME CONTATTARE IL SERVIZIO**

### Servizio Cimiteriale Integrato

Via del Cimitero S. Lazzaro, 6 – 31100 Treviso

Tel. 0422/916695-212781

Fax 0422/916595-212788

Mail: [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

### Gestione impianto di cremazione

Via G.B. Riccioli - 31100 Treviso

Tel. 0422/212791-212792

Fax 0422/212796

Mail: [cremazione@contarina.it](mailto:cremazione@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI BORSO DEL GRAPPA



**Nel Comune di Borso del Grappa i servizi sono svolti presso:**

Cimitero del Capoluogo  
Cimitero di Sant' Eulalia  
Cimitero di Semonzo

**Orari apertura cimitero:**

Non definiti.

**Tipologie di sepoltura eseguite:**

inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria presso la propria abitazione,  
dispersione delle ceneri su area privata, in natura o demaniale (previa autorizzazione dell'ente proprietario).

**Lo sportello cimiteriale locale è sito in Piazza G. Marconi, 10** (c/o Uffici Comunali) ed è aperto tutti i Martedì e Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6** (all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura:  
Lun-Sab dalle ore 09.00 alle ore 12.00

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI CARBONERA



### ***Nel Comune di Carbonera i servizi sono svolti presso:***

Cimitero del Capoluogo  
Cimitero di Vascon (comprende un'area parrocchiale)  
Cimitero di Mignagola  
Cimitero di S. Giacomo di Musestrelle  
Cimitero di Pezzan

### ***Orari apertura cimitero:***

dal 1° aprile al 30 settembre: 08.00-20.00  
dal 1° ottobre al 31 marzo: 08.00-17.00

### ***Tipologie di sepoltura eseguite:***

inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria  
presso la propria abitazione.

### ***Lo sportello cimiteriale locale è sito in Via Roma, 129***

(adiacente l'Ufficio Postale) ed è aperto tutti i Martedì dalle ore 08.30  
alle ore 12.30.

### ***Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6***

(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura:  
Lun-Sab dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595

mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI CASALE SUL SILE



***Nel Comune di Casale sul Sile i servizi sono svolti presso:***

Cimitero del Capoluogo  
Cimitero di Conscio

***Orari apertura cimiteri:***

dal 1° aprile al 30 settembre: 08.00-19.00  
dal 1° ottobre al 31 marzo: 08.00-17.00

***Tipologie di sepoltura eseguite:***

inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria  
presso la propria abitazione.

***Lo sportello cimiteriale locale è sito in Via Nuova Trevigiana, 83***  
ed è aperto tutti i Mercoledì dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

***Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6***  
(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab  
dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

***Contatti:*** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI CASIER



**Nel Comune di Casier i servizi sono svolti presso:**

Cimitero del Capoluogo

Cimitero di Dosson

**Orari apertura cimiteri:**

dal 1° aprile al 30 ottobre: 07.30-20.00

dal 31 ottobre al 31 marzo: 08.00-17.00

**Tipologie di sepoltura eseguite:**

inumazione in campo comune ed inumazione di urna cineraria biodegradabile,

tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie, il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria presso la propria abitazione.

**Lo sportello cimiteriale locale è sito c/o il Punto Contarina in Via Europa, 35 (Zona Iperlando) a Preganziol**

ed è aperto tutti i Martedì dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**

(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595

mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI CASTELLO DI GODEGO



**Nel Comune di Castello di Godego i servizi sono svolti presso:**  
Cimitero di Castello di Godego

**Orari apertura cimitero:**

dal 1° aprile al 30 settembre: 08.00-19.00

dal 1° ottobre al 31 marzo: 08.00-17.00

**Tipologie di sepoltura eseguite:**

inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria  
presso la propria abitazione.

**Lo sportello cimiteriale locale è sito presso il Punto Contarina in  
Piazza Boves, 4**

ed è aperto tutti i Giovedì dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**  
(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab  
dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI MONASTIER DI TREVISO



**Nel Comune di Monastier di Treviso i servizi sono svolti presso:**  
Cimitero di Monastier di Treviso

**Orari apertura cimitero:**  
periodo estivo: 07.30-19.00  
periodo invernale: 07.30-17.00

**Tipologie di sepoltura eseguite:**  
inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria,  
presso la propria abitazione.

**Lo sportello cimiteriale locale è sito in Via Europa, 6**  
ed è aperto il 1° e 3° Giovedì di ogni mese dalle ore 14.00 alle ore  
17.00.

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**  
(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab  
dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)



## ALLEGATO COMUNE DI MONTEBELLUNA



**Nel Comune di Montebelluna i servizi sono svolti presso:**

Cimitero di Montebelluna Centro  
Cimitero di Biadene-Caonada

**Orari apertura cimitero:**

periodo invernale: 08.00-17.00

periodo estivo: 07.00-19.00

**Tipologie di sepoltura eseguite:**

inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria  
presso la propria abitazione.

**Lo sportello cimiteriale locale è sito presso il Punto Contarina in**

Via Grande, 2 ed è aperto durante i seguenti orari:

Lunedì 10,30-12,30

Mercoledì 8,30-12,30 e 14,45-18,15

Venerdì 10,30-12,30

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**

(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura:

Lun-Sab dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595

mail: [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI MORGANO



**Nel Comune di Morgano i servizi sono svolti presso:**

Cimitero di Morgano  
Cimitero di Badoere

**Orari apertura cimiteri:**

dal 1° aprile al 31 ottobre: 07.00-20.00

dal 1° novembre al 31 marzo: 08.00-18.00

**Tipologie di sepoltura eseguite:**

inumazione in campo comune ed inumazione di urna cineraria biodegradabile,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria presso la propria abitazione.

**Lo sportello cimiteriale locale è sito a Badoere, in Via Molino, 2**  
ed è aperto il 1° e 3° Mercoledì di ogni mese dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**  
(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI PEDEROBBA



***Nel Comune di Carbonera i servizi sono svolti presso:***

Cimitero del Capoluogo  
Cimitero di Onigo  
Cimitero di Covolo

***Orari apertura cimitero:***

Non definito.

***Tipologie di sepoltura eseguite:***

inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria  
presso la propria abitazione.

***Lo sportello cimiteriale locale è sito presso la sede Municipale,  
in Piazza Case Rosse, 14 a Onigo di Pederobba*** è aperto tutti i  
Lunedì e Giovedì dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

***Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6***  
(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura:  
Lun-Sab dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

***Contatti:*** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI PONZANO VENETO



### **Nel Comune di Ponzano Veneto i servizi sono svolti presso:**

Cimitero del Capoluogo

Cimitero di Merlengo (comprende un settore parrocchiale per tumulazione)

### **Orari apertura cimiteri:**

dal 1° aprile al 30 settembre: 07.00-20.00

dal 1° ottobre al 31 marzo: 08.00-17.00

### **Tipologie di sepoltura eseguite:**

inumazione in campo comune,

tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,

il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria presso la propria abitazione.

### **Lo sportello cimiteriale locale è sito in Via G. B. Cicogna**

(dietro la sede Municipale in località Paderno) ed è aperto tutti i Giovedì dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

### **Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**

(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595

mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI PREGANZIOL



**Nel Comune di Preganziol i servizi sono svolti presso:**

Cimitero del Capoluogo  
Cimitero di Sambughé  
Cimitero di San Trovaso

**Orari apertura cimiteri:**

dal 1° aprile al 31 ottobre: 07.00-19.00  
dal 1° novembre al 31 marzo: 08.00-17.00

**Tipologie di sepoltura eseguite:**

inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria  
presso la propria abitazione.

**Lo sportello cimiteriale locale è sito c/o il Punto Contarina in  
Via Europa, 35 (Zona Iperlando)**

ed è aperto tutti i Martedì dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**

(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab  
dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI TREVISO



### ***Nel comune di Treviso i servizi sono svolti presso:***

Cimitero Maggiore di S. Lazzaro

Cimitero frazionale di S. Bona

Cimitero frazionale di Monigo

Cimitero frazionale di Canizzano

Il servizio cimiteriale annovera tra le proprie funzioni anche la regolazione delle partenze dei trasporti funebri dal Comune di Treviso

### ***Orari apertura cimiteri:***

dal 1° aprile al 30 settembre: 08.00-18.30

dal 1° ottobre al 3 novembre: 08.00-17.30

dal 4 novembre al 31 marzo: 08.00-17.00

### ***Tipologie di sepoltura eseguite in tutti i Cimiteri:***

inumazione in campo comune,

tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie nei cimiteri S. Lazzaro e S. Bona: anche l'inumazione in giardinetto ventennale,

il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria presso la propria abitazione.

***Lo sportello cimiteriale locale è sito in Via Cimitero S. Lazzaro, 6*** (all'ingresso del cimitero omonimo) ed è aperto tutti i giorni, dal Lunedì al sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

A questa sede possono rivolgersi anche gli utenti richiedenti servizi negli altri Comuni aderenti.

**Contatti:** tel. 0422/212781 (centralino) fax 0422/212788

mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

## ALLEGATO COMUNE DI ZENSON DI PIAVE



**Nel Comune di Zenson di Piave i servizi sono svolti presso:**  
Cimitero di Zenson di Piave

**Orari apertura cimitero:**  
orario in vigore tutto l'anno: 07.30-20.00

**Tipologie di sepoltura eseguite:**  
inumazione in campo comune,  
tumulazione in loculi, cellette ossario, tombe, edicole funerarie,  
il Comune ha previsto la possibilità di affidamento di urna cineraria  
presso la propria abitazione.

**Lo sportello cimiteriale locale è sito presso la sede municipale,  
in Piazza Il Giugno, 6**  
ed è aperto il primo Giovedì di ogni mese dalle ore 08.30 alle ore  
12.30.

**Altro sportello a disposizione: Treviso, Via Cimitero S. Lazzaro, 6**  
(all'ingresso del cimitero omonimo), con orari di apertura: Lun-Sab  
dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

**Contatti:** tel. 0422/916695 fax 0422/916595  
mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)