

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI DEL COMUNE DI CAVALLINO TREPORTI

PREMESSA

La carta dei servizi cimiteriali rappresenta lo strumento mediante il quale il cittadino è informato sulle attività e sui servizi resi in materia cimiteriale, dandogli l'opportunità di valutare se i servizi resi siano, per qualità, quantità e tempestività, conformi agli standards di riferimento assunti.

La carta dei servizi consente altresì al cittadino la partecipazione al continuo processo di mantenimento di elevati livelli qualitativi del servizio, ovvero anche di miglioramento.

L'opzione è esercitabile mediante segnalazione di disservizi e/o formulazione di suggerimenti.

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la carta dei servizi sono:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 27/01/94;
- la legge n. 39 del 24/02/97 "Attuazione della direttiva 90/313/CEE, concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente";
- il D.Lgs. n. 286 del 30/07/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi";
- la legge n. 150 del 07/06/00 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" del 24/03/04.

IL GESTORE DEI SERVIZI

Il Comune di Cavallino-Treporti ha individuato quale Gestore unico dei servizi cimiteriali integrati la Società denominata "C.T. Servizi" s.u.r.l., ad intero capitale pubblico detenuto dal Comune stesso, mediante forma di affidamento diretto per dieci anni, a partire dal 1° gennaio 2009.

I riferimenti della Società sono:

- **Sede legale:** Cavallino-Treporti, fraz. Ca' Savio, via Papa Giovanni Paolo II, 1;
- **Sede Operativa e Sportello per il pubblico per l'attività cimiteriale:** Cavallino-Treporti, fraz. Ca' Ballarin, via della Fonte n. 76, al piano terra degli Uffici Tecnici Comunali, tel.: 041.968725, fax: 041.5379610; indirizzo e-mail: ctservizi@comunecavallinotreporti.it; info@ctservizi.eu

Il Gestore collocherà nei cimiteri appositi cartelli in cui sono evidenziati i numeri telefonici a cui rivolgersi in caso di necessità e per informazioni.

PARTE I

PRINCIPI GENERALI CUI DEVE ATTENERSI IL GESTORE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Gestore assicura il rispetto, nell'espletamento dei servizi, dei seguenti principi fondamentali:

1) Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2) Imparzialità

Il comportamento del Gestore nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

3) Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle norme statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal Contratto di Servizio con il Comune. Nel caso di eccezionalità che comportano funzionamento irregolare del servizio, il Gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

4) Diritto di scelta

Il Gestore, qualora sia possibile offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

5) Partecipazione ed informazione

Il Gestore garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il Gestore agevola, per quanto di competenza, l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione agli utenti, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

6) Efficienza ed efficacia

Il Gestore garantisce che i servizi siano resi in conformità ai parametri di efficienza ed efficacia definiti, nonché secondo i criteri determinati dal Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria e del Regolamento Comunale. Garantisce altresì che i servizi siano erogati con le modalità disciplinate dal Contratto di Servizio.

Il Gestore garantisce inoltre all'utente procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

7) Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutto il personale dipendente della Società, nonché quello di cui comunque la stessa si avvale per la resa dei servizi, è tenuto ad identificarsi, nei modi di legge, ed a agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi inerenti le materia specifiche del servizio.

Il citato personale deve essere adeguatamente preparato per le incombenze in carico ed essere formato per un gentile e cortese rapporto con il pubblico.

Il Gestore si impegna a fare osservare ai suoi collaboratori e dipendenti le leggi, i regolamenti e le prescrizioni che regolano la materia specifica del servizio ed a tenere un comportamento serio e decoroso, come si conviene alla natura e alle circostanze in cui si svolge il servizio stesso.

Durante il servizio gli addetti dovranno indossare indumenti adeguati e/o la divisa di servizio, nei casi in cui ciò sia disposto.

8) Qualità e tutela ambientale

Nell'espletamento delle proprie attività il Gestore garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, oltre alla prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

9) Privacy

Il Gestore garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni che regolano la materia.

10) Standards di qualità dei servizi

Il Gestore è tenuto a rispettare gli "standards" di qualità dei servizi erogati all'utenza (indicatori di efficienza), misurati attraverso gli indicatori qualitativi e quantitativi indicati nel Contratto di Servizio e nella presente carta dei servizi, sia per quanto riguarda gli aspetti d'interesse generale e collettivo connessi al regolare ed efficiente svolgimento dei servizi che, in particolare, quelli legati alla resa dei servizi a domanda individuale.

PARTE II

I SERVIZI RESI: IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO CIMITERIALE (SPORTELLO PUBBLICO)

Il Gestore deve assicurare tutta l'attività di front e back office relativa ai servizi cimiteriali di cui ha affidamento. L'ufficio è aperto al pubblico in tutti giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 9,00 alle 13,00, garantendo la reperibilità il sabato fino alle ore 13,00 e il secondo di due giorni festivi consecutivi, in caso d'emergenza.

In forma esemplificativa, le attività del servizio amministrativo cimiteriale svolto dal Gestore sono riferite a:

- attività di sportello per le pratiche/informazioni amministrative relative ai cimiteri ed alle attività che vi si svolgono;
- attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nei cimiteri di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- attività istruttoria e preparazione degli atti per l'assegnazione di posti di sepoltura di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- programmazione delle esumazioni/estumulazioni ordinarie e straordinarie, compresi contatti ed informativa verso l'utenza;

- attività di istruttoria e verifica per gli atti relativi all'espletamento delle varie attività operative cimiteriali (traslazioni, celle frigorifere, deposito d'osservazione, camera mortuaria, ecc...);
- tutte le altre attività amministrative inerenti e collegate alla gestione dei servizi cimiteriali;
- ricevimento ed archiviazione degli atti relativi alle varie operazioni cimiteriali;
- tenuta e catalogazione dell'archivio fisico e/o informatico di tutta la documentazione cimiteriale e suo aggiornamento;
- monitoraggio della dinamica della mortalità, delle operazioni eseguite, della pratica crematoria, della rotazione delle sepolture, della situazione ricettiva, proiezioni future;
- riscossione tariffaria.

L'ufficio dovrà conservare le autorizzazioni al seppellimento ed alle tumulazioni e i documenti relativi al trasporto delle salme e dei resti mortali, salvo consegna successiva al Servizio Demografico del Comune (secondo indicazioni di quest'ultimo), nonché provvedere alla regolare registrazione, secondo le modalità previste dagli articoli 52 e 53 del D.P.R. 285/90, di tutte le inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, traslazioni ed altre eventuali operazioni cimiteriali.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Rispondere alle istanze dell'utenza in tempo reale, rispetto alle esigenze della sepoltura;
- 2) Rispondere entro 30 giorni alle istanze dell'utenza d'altro genere, salvo urgenze;
- 3) Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione amministrativa cimiteriale.

PARTE III

I SERVIZI RESI: GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

Si tratta delle operazioni necessarie alla gestione delle salme e resti mortali nei cimiteri e rientrano fra gli adempimenti previsti dal D.P.R. n. 285/90 e dalle norme collegate e correlate. Lo svolgimento delle operazioni è disciplinato a livello locale anche dal "Regolamento Comunale Cimiteriale".

Aspetti di dettaglio potranno essere definiti dal Comune anche attraverso appositi ordini di servizio.

L'effettuazione dei servizi cimiteriali di sepoltura, nonché l'esecuzione delle opere murarie e di scavo/reinterro eventualmente connesse, dovranno essere assicurate tempestivamente, in base alle necessità, e garantite nell'intero arco della settimana (esclusa di norma la domenica).

Durante lo svolgimento di qualsiasi operazione cimiteriale, ed in particolare di esumazioni ed estumulazioni, dovranno essere adottati gli accorgimenti necessari per prevenire danni alle sepolture circostanti, che comunque dovranno essere subito ripulite da eventuali residui di rifiuto, terriccio, polvere o calcinacci.

Le operazioni cimiteriali connesse alla gestione delle salme sono le seguenti, di cui vengono sommariamente specificate le singole operazioni che le compongono:

a) Inumazione:

Per inumazione si intende il seppellimento del cadavere in una fossa scavata nella terra. Il Gestore predisporrà il personale per eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito.

Trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di inumazione, escavazione della fossa, a mano o con mezzi meccanici, di dimensioni idonee (cm 150x50 per i bambini e cm. 220x80 per gli adulti, profonde entrambe metri 2, con spazio fra singole fosse di almeno cm. 50, e comunque delle dimensioni previste dalla norma), deposizione del feretro nella fossa, chiusura e riempimento della fossa con terra di risulta dello scavo (la terra scavata in profondità andrà posta in prossimità della superficie e viceversa), pulizia dell'area circostante il posto di inumazione, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento.

b) Esumazione:

Per esumazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una tomba in terra, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate. Il Gestore predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito.

Escavazione della fossa a mano o con mezzi meccanici, verifica dello stato trasformativo ed eventuale sollevamento e raccolta del feretro contenente il cadavere o resto mortale, successivo riempimento della fossa con terreno di scavo e di riporto fino a livellamento del terreno (salvo il caso di successivo imminente utilizzo per inumazione), pulizia della zona circostante la fossa.

All'operazione di esumazione va acclusa la rimozione dei rifiuti di risulta, l'eventuale trasferimento della salma indecomposta in altra bara, l'eventuale trasferimento dei resti ossei in cassetta ossario, nonché il successivo smaltimento dei rifiuti provenienti dall'operazione, nei modi di legge.

c) Tumulazione:

Per tumulazione si intende il seppellimento di un feretro contenente salma in una tomba edificata in muratura o cemento armato, od altri simili materiali da costruzione.

Il Gestore, secondo la tipologia di manufatto cimiteriale, predisporrà il personale ed eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito.

Trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di tumulazione, rimozione del sigillo del loculo, e quanto altro presente e che impedisca lo svolgimento dell'operazione, tumulazione del feretro, chiusura del loculo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, pulizia della zona circostante.

Qualora trattasi di tumulazione di cadavere il tumulo deve essere ermeticamente chiuso con muro di mattoni o piastra cementizia a norma di legge e successiva sigillatura degli interstizi e delle fessure libere.

g) Estumulazione:

Per estumulazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una sepoltura in tumulo, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate. Il Gestore predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito.

Rimozione della lapide e di quanto altro presente e che impedisca la svolgimento dell'operazione, apertura del loculo ed estrazione dal loculo del feretro per verifica dello stato trasformativo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, eventuale trasferimento del

cadavere indecomposto in altra bara, eventuale raccolta dei resti mortali ossei in cassetta ossario, raccolta e smaltimento dei rifiuti, pulizia della zona circostante, disinfezione del loculo. La rimozione dei rifiuti avviene con criteri analoghi a quelli indicati per l'esumazione.

h) Esumazioni ed estumulazioni disposte dall'Autorità Giudiziaria:

Il Gestore garantirà il compimento di tutte le operazioni di esumazioni o estumulazioni straordinarie, secondo gli ordini impartiti dalle Autorità Giudiziarie competenti.

i) Traslazione:

Per traslazione si intende lo spostamento di una salma da una sepoltura ad un'altra del cimitero, ovvero verso altri cimiteri.

Si rimanda alla descrizione delle singole operazioni che concorrono alla traslazione.

l) Cremazione:

Pratica di sepoltura mediante la quale la salma, contenuta nel cofano funebre, è ridotta a cenere mediante un processo di combustione. Le ceneri vengono raccolte in apposita urna per la tumulazione o per il deposito nel cinerario comune. La cremazione può essere disposta mediante testamento olografo o mediante adesione alle società di Cremazione (So.Crem.). La cremazione può altresì essere disposta, al momento del decesso, da parte del familiare più prossimo individuato nel coniuge, i figli, i genitori, che sia a conoscenza che il defunto aveva manifestato il desiderio di essere cremato, nel rispetto delle procedure normative per i familiari di pari grado. La cremazione si può compiere anche per i resti mortali provenienti da esumazione ed estumulazione, con procedimenti analoghi a quelli sopraesposti.

E' allo studio dell'Amministrazione Comunale, in collaborazione con C.T. Servizi s.u.r.l., l'agevolazione della pratica crematoria anche mediante incentivazioni economiche promosse dalla stessa Amministrazione.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Assicurare la disponibilità ricettiva del cimitero;
- 2) Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione operativa cimiteriale.

PARTE IV

I SERVIZI RESI: SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

Il Gestore rende, direttamente o tramite soggetti terzi convenzionati, il servizio di illuminazione votiva delle sepolture.

Il servizio consiste in: manutenzione ordinaria degli impianti e dei punti di illuminazione votiva del cimitero e delle tombe per garantirne l'efficienza e la sicurezza, fornitura dell'energia, nuovi allacci, cessazioni, aggiornamento archivi dati, rapporti con l'utenza, riscossione tariffaria.

Gli interventi di manutenzione sugli impianti lampade votive dovranno essere realizzati secondo le norme vigenti e secondo la buona regola d'arte.

Il Gestore ha l'obbligo di effettuare il servizio di sorveglianza delle lampade, provvedendo alla sostituzione delle lampadine e dei portalamпада non funzionanti.

Per guasti che coinvolgano l'impianto o settori dello stesso, l'intervento di riparazione si riterrà di natura straordinaria e sarà concordato con il Comune, anche per le tempistiche d'intervento.

Potranno essere concessi allacciamenti di luci votive per cappelle, collettività, loculi, cellette, fosse o tombe ipogee, fermo restando che l'impianto risponda alle norme di legge o alla regola dell'arte.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Attivazione ordinaria di nuovi punti d'illuminazione votiva entro 30 giorni dall'istanza (60 giorni per punti nuovi e/o di impianti in ristrutturazione);
- 2) Interventi di manutenzione, di norma entro 45 giorni dalla richiesta dell'utenza.

PARTE V

I SERVIZI RESI: LE TARIFFE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Le durate temporali delle concessioni cimiteriali e le relative tariffe, nonché le tariffe dei servizi cimiteriali e di illuminazione votiva sono determinati dal Comune: il Gestore ha l'obbligo di attenersi ad esse.

Il Gestore deve esporre nei suoi uffici le tabelle relative a:

- durata delle concessioni cimiteriali, con specificazione delle tipologie delle stesse e delle relative tariffe;
- specificazione dei servizi cimiteriali resi e tariffe relative;
- tariffe relative all'illuminazione votiva.

Il gestore ha l'obbligo di agevolare l'utente nella scelta del servizio più consono alle sue necessità.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Esposizione delle tabelle indicate nell'ufficio aperto al pubblico.

PARTE VI

I SERVIZI RESI: CUSTODIA, SORVEGLIANZA E MANTENIMENTO DEI PLESSI CIMITERIALI

A) CUSTODIA E SORVEGLIANZA

Il Gestore garantisce l'apertura e la chiusura giornaliera dei cimiteri per tutto l'arco dell'anno, comprese le festività, e secondo gli orari di apertura al pubblico stabiliti dal Comune: le chiusure dei cancelli devono essere precedute da un'adeguata ispezione degli interni dei cimiteri, al fine di verificare che non vi sia più presenza di visitatori.

Il servizio di sorveglianza comprende, fra le altre prestazioni meglio definite dal Contratto di Servizio con il comune, anche le seguenti.

- a) La sorveglianza affinché nessuno estragga dal cimitero alcun oggetto posto in custodia, o che si introducano oggetti estranei al servizio e si facciano abusi di qualsiasi genere e che, parimenti, gli utenti si uniformino nel comportamento alla struttura a cui accedono;

- b) La sorveglianza a ché venga impedito che privati eseguano lavori apportando modifiche alle lapidi, ai rivestimenti o in generale alla struttura dei fabbricati cimiteriali di proprietà comunale, in applicazione delle espresse indicazioni operative che saranno impartite dal Comune;
- c) L'obbligo della segnalazione al Comune di eventuali situazioni di alterazione dell'ordine dei cimiteri o di pericolo, che si dovessero rilevare all'interno del cimitero, e l'attivazione di tutte le misure necessarie per segnalare il pericolo e/o circoscrivere il luogo con opportuna segnaletica, in attesa dell'intervento definitivo;
- d) La segnalazione al Servizio Tecnico Comunale per tutte le necessità che si presentassero in materia igienico-sanitaria, ovvero nei casi di impossibilità o di urgenza, l'avviso di ciò direttamente al competente Servizio dell'A.S.L., nonché l'adeguamento alle direttive eventualmente da tali soggetti indicate.

B) - IL SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia comprende, tra le altre, le prestazioni di seguito indicate, secondo le periodicità ivi previste.

- a) La pulizia e disinfezione giornaliera dei servizi igienici presenti nel cimitero;
- b) L'ordinaria manutenzione e controllo periodico del regolare funzionamento del sistema di fognatura e degli scarichi ed espurgo;
- c) La pulizia delle scalinate, dei ballatoi, dei corridoi e in genere di tutte le zone pavimentate entro il muro perimetrale, settimanale;
- d) La pulizia (integrativa del servizio pubblico dedicato), dei parcheggi esterni, dei viali di accesso e in generale della zona di pertinenza del cimitero, quindicinale;
- e) Lo svuotamento e pulizia due volte a settimana dei contenitori di raccolta dei rifiuti lungo i vialetti del cimitero, e comunque su necessità;
- f) Il riassetto dei viali inghiaati, anche con fornitura e posa in opera di nuova ghiaia, in prossimità del periodo di Commemorazione dei Defunti, oltre ad un ripasso nel periodo di marzo - aprile;
- g) La pulizia dei pozzetti e delle parti interne delle caditoie, delle fontanelle e cunette di scolo dell'acqua, secondo necessità;
- h) Tutte le pulizie generali supplementari in preparazione dei giorni della Commemorazione annuale dei Defunti.

C) - LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI BENI IMMOBILI

Il Gestore dovrà curare la manutenzione ordinaria relativa alla buona conservazione dei beni del demanio comunale presenti nel cimitero.

Il Gestore dovrà curare, tra l'altro:

- a) Piccoli rappezzi e parziale rifacimento di intonaci e parziali rimbianchi nel cimitero, su necessità;
- b) La sistemazione delle scale di accesso e piccoli rappezzi dei relativi rivestimenti in marmo o altra pietra uguale. La manutenzione delle scale è atta a garantire la fruibilità delle stesse in sicurezza: riguarda il controllo dei corrimano, la fornitura di eventuali strisce antiscivolo e di opportuna segnaletica, laddove necessitano;
- c) La sistemazione e la manutenzione ordinaria dei vialetti e stradelli interni, siano essi asfaltati, inghiaati o in pietra, così come le aree di ingresso e degli spazi di camminamento tra fossa e fossa dei campi di inumazione, compresi tutti i materiali necessari;
- d) Piccole riparazioni ordinarie dei tetti, con esclusione della completa ripassatura;

- e) Operazioni di chiusura loculi in fase di tumulazione, compresa mano d'opera, malta, mattoni, etc..., compresa la chiusura provvisoria dei loculi che restano vuoti dopo l'estumulazione, la preventiva disinfezione e la riapertura e chiusura quanto verranno riutilizzati per la tumulazione;
- f) L'esercizio e la manutenzione ordinaria degli impianti speciali, elettrici ed idrici generali del cimitero.

D) - LA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE AREE VERDI

Il servizio di manutenzione ordinaria delle aree verdi prevede, tra gli altri, i seguenti interventi:

- a) Pulizia delle aree cimiteriali e dei campi inumatori mediante operazioni di spazzamento ed asportazione di rifiuti, foglie, materiali inerti e quanto altro per mantenere le aree pulite;
- b) Cura dei tappeti erbosi all'interno del cimitero e delle aiuole fiorite;
- c) Asportazione delle foglie cadute da eseguirsi a mano e/o meccanicamente, alla bisogna;
- d) Scerbatura, spollonatura e potatura di mantenimento di alberi, arbusti, siepi e cespugli;
- e) Adacquamento, a necessità, di siepi, arbusti, cespugli, tappeti verdi, alberi;
- f) Concimazioni, su necessità;
- g) Fornitura e posa in opera di addobbi floreali in misura adeguata in occasione della Commemorazione dei Defunti.

In tutti i sopraccitati casi, risulterà preferibile la raccolta differenziata e l'invio a recupero dei materiali vegetali di risulta, piuttosto che lo smaltimento.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Mantenimento di buon stato conservativo e di decoro dei luoghi e del patrimonio.

PARTE VII

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' ED EFFICACIA DEI SERVIZI

Il Gestore svolge periodicamente, secondo le tempistiche e le modalità concordate con il Comune, una indagine sul grado di soddisfazione degli utenti.

Elabora inoltre i dati raccolti e li sintetizza in una relazione, arricchita di grafici ed indicatori per renderne più agevole la comprensione, che deve porre poi a disposizione dei cittadini presso lo sportello aperto al pubblico.

PARTE VIII

TUTELA DEI CITTADINI: PRESTAZIONI INADEGUATE O INESEGUITE

Nel caso di mancata prestazione, o di prestazione non rispettosa degli standards, relativa a servizi a domanda individuale per i quali l'utente è tenuto a pagare una tariffa, l'utente stesso ha diritto all'esecuzione della prestazione richiesta con applicazione di un rimborso della tariffa versata pari a quanto di seguito definito in tabella.

La richiesta di rimborso è avanzata al Gestore, che è tenuto a rilasciare ricevuta, e che deve darvi riscontro entro 30 giorni, motivando adeguatamente l'eventuale rifiuto.

Non si dà corso a rimborsi sulla tariffa relativa a concessioni cimiteriali, data la natura delle stessa.

Nel caso di segnalazioni di disservizi, da parte degli utenti, che non possano dare adito a forme di rimborso in quanto non relative a servizi a domanda individuale tariffati, il Gestore ha entro 30 giorni l'obbligo comunque di fornire risposta scritta all'utente e di trasmettere tutta la relativa documentazione al Comune.

| TABELLA RIMBORSI | |
|--|---|
| Inadempimento | Entità della detrazione tariffaria |
| Prestazioni effettuate in modi e tempi inadeguati rispetto agli standards prefissati | 15% |
| Prestazioni mancate | 100% |

PARTE IX

DURATA

La presente carta dei servizi sarà divulgata dal Gestore nei modi definiti con il Comune.

Viene pubblicata sul sito web del Gestore e/o del Comune.

Il Gestore è inoltre tenuto ad esporla in maniera visibile nei propri uffici aperti al pubblico ed a produrne copia a chiunque la richieda.

La presente carta dei servizi entra in vigore subito dopo l'approvazione da parte del Comune e resta valida sino a revoca, sostituzione o aggiornamento.