

## Tempi e modi di erogazione dei servizi

### tumulazioni e inumazioni

- I servizi vengono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali, esclusi i festivi, in numero di 8 servizi giornalieri distribuiti in orari predefiniti antimeridiani e pomeridiani
- L'Azienda ha messo a punto un programma informatico, operativo dal luglio 2009, che consente alle Imprese di Onoranze Funebri accreditate l'accesso quotidiano per prenotazione dei servizi di seppellimento sulla base di una "griglia" in forza della quale i servizi vengono svolti negli orari predefiniti, sia nel corso della mattina che nel corso del pomeriggio, in più siti cimiteriali anche negli stessi orari.
- Le Imprese prenotano il servizio, una volta ottenuto il necessario certificato da parte del Medico Necroscopo, secondo le esigenze manifestate dalle famiglie e le disponibilità presenti nella "griglia".
- I servizi sono svolti tutti da personale dipendente della società (salvo situazioni i forza maggiore)
- In presenza di richieste eccedenti il numero di servizi previsto, verrà assicurato dall'Azienda l'accoglimento del defunto nella cappella del cimitero richiesto dai congiunti o, in assenza di cappella nel cimitero richiesto, nella cappella del cimitero di Arezzo, e il seppellimento verrà eseguito il giorno successivo nell'orario prenotato dalle imprese di onoranze funebri.
- In caso di sciopero viene garantito l'accoglimento delle salme nelle cappelle cimiteriali e il seppellimento viene operato il giorno successivo nell'orario prenotato dalle imprese di onoranze funebri
- Qualora l'erogazione del servizio non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda "**Arezzo Multiservizi s.r.l.**", fatto salvo quanto sopra, l'Azienda si impegna, comunque, a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.
- "**Arezzo Multiservizi s.r.l.**" garantisce il mantenimento del campo di inumazione attraverso il diserbo, il taglio e regolare raccolta dei rifiuti

### *Prenotazione servizi inumazione tumulazione*

I servizi di tumulazioni/inumazioni vengono eseguite in base a prenotazioni on line da parte delle Imprese di Onoranze funebri negli orari di cui al seguente schema:

Ora di arrivo	Defunto	Cimitero
10:30		
12:00		
16:00		



Prenotazione Sala Commiato		
Ora di arrivo	Defunto	Cimitero
08:00-14:00		
14:00-20:00		



La griglia prevede la possibilità di prenotare i servizi in 5 orari diversi distribuiti nella mattina e nel pomeriggio, in più siti cimiteriali. I servizi possono essere aumentati sino ad un massimo di 10, se più servizi vengono richiesti per lo stesso sito cimiteriale .

Tutte le operazioni prenotate nella giornata possono essere verificate da chiunque abbia interesse nel sito della società: [www.arezomultiservizi.eu](http://www.arezomultiservizi.eu) cliccando su servizi cimiteriali: servizi funebri

cremazione:

L'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando anche l'orario di arrivo del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa.

La prenotazione può essere effettuata:

- recandosi direttamente agli uffici Cimiteriali di Arezzo Multiservizi srl. Via Bruno Buozzi 1, 52100 AREZZO , nei seguenti orari:
  - da Lunedì a Venerdì ore 08,30 – 13.00;
  - Sabato 8,30 – 12,00.
  - Martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00
- Prenotazione online attraverso password rilasciata alle Imprese di Onoranze funebri sul sito [www.arezomultiservizi.it](http://www.arezomultiservizi.it) secondo il seguente schema di prenotazione:

Ora di arrivo	Defunto	Cimitero
08:30		
10:30		
12:30		
14:30		
16:30		



Cremazione massiva (SOLO PER LE IMPRESE ABILITATE)		
Ora di arrivo	Defunto	Cimitero

- telefonicamente al n. 0575-21178 con successiva conferma obbligatoria al fax. n. 0575-21178 utilizzando apposito modulo compilato in tutte le sue parti.

La modulistica è disponibile su internet all'indirizzo [www.arezomultiservizi.it](http://www.arezomultiservizi.it), oppure presso gli uffici Cimiteriali di Arezzo Multiservizi srl

Ogni giorno, presso gli uffici del forno crematorio, è disponibile il calendario delle cremazioni programmate, con l'indicazione dell'orario della celebrazione del rito di commiato presso la relativa sala.

**Procedura** Prima di procedere al ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale amministrativo del forno crematorio tutta la documentazione necessaria:

- permesso di trasporto;
- permesso di seppellimento;
- autorizzazione alla cremazione;
- dichiarazione non presenza / asportazione pace-maker.

Se la documentazione risulta completa, si procede al ricevimento; in caso contrario l'addetto al trasporto viene invitato a contattare l'ufficio Cimiteriale per ulteriori verifiche e disposizioni.

Il ricevimento avviene esclusivamente nella zona dell'ingresso principale della struttura.

Se viene richiesto il servizio di "Sala del Commiato", una volta sistemato il feretro, vengono fatti accomodare familiari e partecipanti al funerale all'interno della sala.

E' possibile, al momento dell'arrivo al tempio crematorio utilizzare la **Sala del Commiato** per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto.

La Sala è dotata di impianto fonico per un eventuale accompagnamento musicale.

L'utilizzo della Sala del Commiato e l'organizzazione di una particolare cerimonia sono da richiedere al momento della prenotazione della cremazione .

Il feretro sarà riconoscibile da un adesivo identificativo di opportune dimensioni riportante i medesimi dati della targhetta metallica fissata sul feretro.

Eventuali materiali metallici presenti nel feretro andranno rimossi prima della sua introduzione nel forno crematorio. Le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di una calamita e avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

Dovranno essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara, dispositivi potenzialmente dannosi per l'impianto. Della dichiarazione di assenza di tali apparecchiature che possono causare danni all'impianto e all'ambiente, sarà data attestazione da parte del personale dell'avente titolo a richiesta di cremazione che sottoscrive anche una dichiarazione di responsabilità in caso di omessa informazione.

#### **PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITA'**

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa del defunto.

Prima della cremazione, la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta e depositata nella tasca laterale all'ingresso del forno dove rimane fino al momento dell'estrazione delle ceneri.

L'operatore addetto alla cremazione, prima di estrarre le ceneri sposta la targhetta nell'apposita tasca sul lato del portellone posteriore da dove successivamente recupererà le ceneri.

All'atto della rimozione dal forno della cassetta contenente le ceneri raffreddate la targhetta identificativa viene prelevata dalla tasca sul retro.

Ceneri e targhetta identificativa vengono accompagnate al dispositivo per il confezionamento; la targhetta identificativa viene riposta nella tasca laterale del dispositivo.

Completata l'operazione le ceneri vengono deposte nell'urna.

La targhetta identificativa del feretro viene applicata all'urna, se questa ne è sprovvista. In caso contrario, la targhetta identificativa viene consegnata ai familiari insieme all'urna.

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, Arezzo Multiservizi srl provvede a darne comunicazione, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto, almeno 5 giorni lavorativi precedenti.

Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, il termine può essere ridotto e, per quanto possibile, è data comunicazione diretta ai soggetti che risultino coinvolti dal fermo dell'impianto.

Arezzo Multiservizi srl assicura che siano adottate tutte le misure di sicurezza previste

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo dell'impianto:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione del feretro
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- aspiratori fumi in depressione evitando la dispersione in ambienti di lavoro
- serranda by-pass fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi.

Arezzo Multiservizi s.r.l. assicura , inoltre, un piano periodico di formazione per il proprio personale.

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 gli altri a rischi.

Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro **2** giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili, di ossa, il termine è stabilito secondo le disponibilità dell'impianto e nei termini concordati al momento della prenotazione.

L'urna contenete le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo( indicata sul modulo di prenotazione della cremazione) a partire dal giorno successivo a quello della cremazione.

L'incaricato al ritiro delle ceneri si deve presentare presso il tempio crematorio il giorno concordato e compilare il modulo "**ritiro ceneri**"In caso di impossibilità, l'incaricato può delegare un'altra persona al ritiro utilizzando il modulo "**delega per il ritiro delle ceneri**", disponibile nel sito internet dell'azienda: [www.arezomultiservizi.it](http://www.arezomultiservizi.it)

In questo caso , la delega, unita,mente ad un documento di identità del delegato, deve essere consegnata all'incaricato del ritiro dell'urna.

#### **Condizioni del rapporto contrattuale**

La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- a) la ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto fino al forno;
- b) il processo di combustione perla durata occorrente;
- c) la raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- d) la polverizzazione delle ceneri;
- e) il collocamento delle ceneri in urna "*standard*", di materiale resistente, chiusa, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- f) gli adempimenti amministrativi necessari

g) consegna delle ceneri presso l'impianto di cremazione.

I familiari possono decidere di non utilizzare per il contenimento delle ceneri l'urna fornita da Arezzo Multiservizi s.r.l. sostituendola con altra a propria cura e spese, purchè idonea e sufficientemente capiente per l'utilizzo.

Se l'urna conferita dall'impresa funebre risultasse non sufficientemente capiente per contenere le ceneri, l'operatore del tempio crematorio deve sostituirla con quella " *standard*"

## Operazioni Postume

### Esumazione

Disseppellimento della salma precedentemente inumata al termine del ciclo di sepoltura ,10 anni.

### Esumazione straordinaria

Disseppellimento della salma prima della scadenza ordinaria, 10 anni, a richiesta dei familiari per trasferimento ad altro posto o a richiesta dell'autorità giudiziaria.

Si provvede alla **esumazione** ( ordinaria) almeno dopo 10 anni dalla sepoltura nella nuda terra, previa informazione ai familiari, a mezzo di raccomandata a.r. ove possibile, e comunque previa affissione di avvisi nei singoli cimiteri e presso l'Albo Pretorio del Comune di Arezzo .

### *Standard del servizio esumazione*

- Si procede ad esumazione ordinaria decorsi 60 giorni dall'affissione all'Albo Pretorio.
- Si procede ad esumazione straordinaria in accordo con i congiunti e nel termine di giorni 10 dalla richiesta

### **E' importante sapere che:**

Il concessionario e gli altri familiari possono presenziare alle operazioni e possono disporre come segue:

- seppellimento dei resti ossei in una " celletta ossario" a fronte della stipula di apposito contratto di concessione di durata quarantennale e pagamento della tariffa di concessione vigente al momento;
- seppellimento dei resti ossei in altro posto già oggetto di concessione (eccetto posti ad inumazione) a fronte di specifico contratto di concessione per la durata residua della originaria concessione del posto e pagamento della tariffa, vigente al momento;
- dispersione dei resti in Ossario Comune ( gratuita).
- avvio a cremazione e successiva sistemazione delle ceneri

Nel caso in cui, al momento del disseppellimento, si rilevi una non completa scheletrizzazione si potrà:

- avviare i resti a cremazione dell'avente titolo
- *prorogare la permanenza nello stesso posto* ove non ci sia richiesta di avviare i resti mortali a cremazione

### Estumulazione

Disseppellimento della salma alla scadenza del periodo di concessione del posto.

Si procede ad estumulazione previa informazione ai familiari, a mezzo di raccomandata a.r. ove possibile, e comunque previa esposizione di chiari avvisi e mediante affissione di avvisi all'Albo Pretorio del Comune

### **È importante sapere che:**

Il concessionario e gli altri familiari possono presenziare alle operazioni e possono disporre come segue:

- seppellimento dei resti ossei in una “ celletta ossario” a fronte della stipula di apposito contratto di concessione di durata quarantennale e pagamento della tariffa di concessione vigente al momento;
- seppellimento dei resti ossei in altro posto già oggetto di concessione (eccetto posti ad inumazione) a fronte di specifico contratto di concessione per la durata residua della originaria concessione del posto e pagamento della tariffa, vigente al momento, riferita al periodo residuo;
- dispersione dei resti in Ossario Comune ( gratuita).

Nel caso in cui, al momento del disseppellimento, si rilevi una non completa scheletrizzazione si potrà:

- trasferire i resti in area ad “ inumazione” per un periodo minimo di 2 anni
- avviare i resti a cremazione ( **con il consenso dell'avente titolo**)
- *prorogare la permanenza nel stesso posto **soltanto** ove non sia disponibile area ad inumazione e non ci sia richiesta di avviare a cremazione*

### **Traslazione**

Su richiesta del concessionario è possibile procedere alla esumazione, prima dei 10 anni o ad estumulazione prima della scadenza della concessione, ( straordinarie) per trasferire il congiunto in altro posto nello stesso cimitero o in altro cimitero ( traslazione) o per avviarlo a cremazione.

### **E' importante sapere che:**

- la traslazione può essere effettuata soltanto previa autorizzazione rilasciata dall'ufficio ambiente del Comune di Arezzo
- il servizio è soggetto al pagamento della tariffa annualmente approvata dal Comune di Arezzo e consultabile nel sito e presso gli uffici della Azienda e ad eventuali spese tecniche verificabili soltanto al momento dell'operazione ( fasciatura)
- la anticipata restituzione dei manufatti ricevuti in concessione, da luogo a rimborso nei limiti della concessione residua come previsto dalle tariffe approvate annualmente e pubblicate nel sito della società: [www.arezzomultiservizi.it](http://www.arezzomultiservizi.it)

### ***Standard del servizio***

- se il servizio è relativo a cimiteri gestiti dalla azienda “ **Arezzo Multiservizi s.r.l.**”, l'operazione è eseguita nel termine di giorni 30 ( trenta) dalla oggettiva disponibilità del posto presso il quale si intende operare il trasferimento
- se il servizio è relativo allo spostamento in cimitero non gestito dalla Azienda, il servizio verrà operato nei tempi concordati previi accordi con il Cimitero presso viene operato il trasferimento.
- i servizi sono soggetti a pagamento della tariffa annualmente approvata con deliberazione del Comune di Arezzo.

È importante sapere che

- le operazioni di traslazione sono sospese, a termini di legge, durante il periodo estivo

### *Tariffe e modalità di pagamento dei servizi*

Per conoscere le tariffe aggiornate di tutti i servizi è possibile rivolgersi agli uffici dell'azienda "Arezzo Multiservizi s.r.l." o consultare il sito [www.arezzomultiservizi.it](http://www.arezzomultiservizi.it)

#### **I pagamenti possono essere effettuati:**

- con carta di credito o bancomat presso gli uffici in via A. da Sangallo n.3;
- tramite versamento bancario
- è possibile richiedere il pagamento dei servizi cimiteriali in più rate secondo le seguenti modalità:
  - a) pagamento in 3 rate bimestrali anticipate di cui la prima contestualmente alla stipula del contratto, previa richiesta scritta al Presidente e/o al Direttore
  - b) pagamento in 6 rate di cui 1/3 contestualmente alla stipula del contratto di concessione, i restanti 2/3 in 5 rate bimestrali anticipate, previa autorizzazione preventiva del Consiglio di Amministrazione.
  - c) è possibile richiedere il pagamento in più rate delle concessioni di cappelle di famiglia e aree per la costruzione di cappelle di famiglia con le seguenti modalità:
    - la prima rata pari ad 1/3 della tariffa di concessione contestualmente alla stipula del contratto di concessione;
    - la seconda pari ad 1/3 della tariffa entro 1 anno dalla stipula del contratto maggiorata degli interessi computati al tasso legale;
    - la terza pari ad 1/3 entro 2 anni dalla stipula del contratto con maggiorata degli interessi computati al tasso legale

### *Servizio Luci Votive*

**Fotovoltaico e Led:** La Società, sensibile alle problematiche ambientali ha avviato un processo teso al risparmio energetico attraverso l'utilizzo di energie rinnovabili. In tale ottica ha dato inizio nei vari siti cimiteriali alla sostituzione di lampade del tipo tradizionale con lampade a Led a basso consumo e ha in corso la realizzazione di un impianto fotovoltaico per l'alimentazione delle luci votive e dei servizi del cimitero comunale urbano e del cimitero monumentale della Fraternita dei Laici. Unitamente al progetto di sostituzione delle lampade di tipo tradizionale con Led a basso consumo prevista per tutti i siti cimiteriali, l'Azienda ha selezionato una società accreditata con l'AEEG per l'emissione di titoli di efficienza energetica.

Il servizio "**luci votive**" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura.

In particolare l'Azienda "*Arezzo Multiservizi s.r.l.*" gestisce

- le richieste di allacciamento
- le richieste di disdetta o modifica del servizio
- le segnalazioni e i guasti.

E' possibile attivare il servizio luce votiva in qualsiasi momento attraverso apposita richiesta da effettuarsi presso gli uffici.

Il servizio è soggetto a pagamento della tariffa annualmente approvata dal Comune di Arezzo

Il costo di prima attivazione prevede due componenti

- canone annuale
- spese attivazione

Per sottoscrivere il contratto è necessario essere muniti di idoneo documento di riconoscimento e del codice fiscale.

La durata del contratto è quella della concessione della sepoltura

### **E' importante sapere che:**

- se non viene inviata disdetta all'azienda "**Arezzo Multiservizi s.r.l.**" il contratto è rinnovato annualmente.
- il mancato pagamento della fattura annuale del canone, decorsi 120 giorni dalla sua emissione, comporta l' interruzione del servizio.
- la disdetta del contratto può essere effettuata fatta in qualsiasi momento, previo pagamento dei ratei dei mesi fruiti sino alla data di slaccio, con comunicazione inoltrata agli uffici mediante appositi moduli.

### **Segnalazione di Guasti**

Eventuali guasti possono essere segnalati:

- direttamente presso gli uffici in via Bruno Buozzi n. 1, utilizzando gli appositi moduli a disposizione;
- presso il "*punto informazione*" della Azienda in via A. Da Sangallo n. 3
- telefonicamente o a mezzo fax al n. 0575/21178 al numero verde 800.055315
- via mail all'indirizzo **info@arezzomultiservizi.it**

### **Standard del servizio**

La "**Arezzo Multiservizi s.r.l.**" evade le richieste di allacciamenti:

- entro 15 giorni dall'apposizione del marmo definitivo, nei reparti già dotati di impianto elettrico;
- per i reparti non dotati di impianto elettrico è necessario contattare gli uffici;
- la chiusura per trasferimento del punto luce entro 15 giorni dalla richiesta;
- le riparazioni dei guasti entro 7 dalla richiesta
- la sostituzione di lampadine entro 7 giorni dalla segnalazione

### **Autorizzazioni**

- tutti i lavori sulle sepolture richiedono l'autorizzazione di "**Arezzo Multiservizi s.r.l.**"
- le domande di autorizzazione devono essere corredate dei necessari elaborati tecnici.
- le autorizzazioni per interventi relativi a loculi e lapidi sono concesse entro giorni 15 (quindici) dalla presentazione della richiesta completa di tutta la documentazione prevista.
- Le autorizzazioni relative a interventi su cappelle gentilizie e tombe di famiglia, sono rilasciate entro giorni 30 (trenta) giorni dalla richiesta, salvo che necessitino del parere di competenza della Commissione Integrata e/o della Soprintendenza

### **Tariffe e modalità di pagamento luci votive**

Per conoscere le tariffe aggiornate di tutti i servizi è possibile rivolgersi agli uffici dell'azienda "Arezzo Multiservizi s.r.l." o consultare il sito [www.arezzomultiservizi.it](http://www.arezzomultiservizi.it)

### **I pagamenti possono essere effettuati:**

#### **Spese di allacciamento:**

- Con carta di credito o bancomat presso gli uffici di via Bruno Buozzi n.1
- Tramite versamento su c/c bancario

#### **Canone annuo:**

- mediante bollettino di c/c postale inviato dalla Azienda ;
- mediante RID (l'attivazione del servizio RID può essere effettuata rivolgendosi alla propria banca, comunicando il codice, il codice utenza e il codice cliente indicato in fattura)
- tramite versamento su c/c bancario:  
coordinate