



AREZZO MULTISERVIZI s.r.l.

Carta dei Servizi Cimiteriali



Arezzo Multiservizi S.r.l.

“Punto Informazioni”

in via A. Da Sangallo n. 3
numero verde: 800.055.315

Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178

Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67

Via B. Buozzi n. 1

Partita IVA: 01938950514

Iscrizione REA: 150398

Capitale Sociale: 1.500.000 € I.V.

www.arezzomultiservizi.it

info@arezzomultiservizi.it

INDICE

L'AZIENDA "AREZZO MULTISERVIZI S.r.l."

Presentazione	>>	7
Chi siamo e come siamo organizzati	>>	8
Sede e indirizzi	>>	8

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi	>>	9
La Carta dei Servizi rappresenta	>>	9

PRINCIPI GENERALI

>> 10

Obiettivi	>>	14
-----------------	----	----

IL SERVIZIO CIMITERIALE

Caratteristiche del servizio	>>	16
Servizi offerti	>>	18
Concessioni Cimiteriali	>>	19

LE FORME DI SEPOLTURE

Disposizioni per la sepoltura e il funerale	>>	20
Inumazione	>>	20
Tumulazione	>>	21
Cremazione	>>	25

OPERAZIONI POSTUME

Esumazione/Esumazione straordinaria	>>	27
Estumulazione	>>	28
Traslazione	>>	29

TARIFFE

Tariffe e modalità di pagamento dei servizi	>>	31
---	----	----

SERVIZIO LUCI VOTIVE

Segnalazione guasti	>>	33
Autorizzazioni	>>	34
Tariffe e modalità di pagamento luci votive	>>	34

MANUTENZIONI

Pulizia e ritiro rifiuti	>>	35
Verde e giardinaggio	>>	36
Servizio idrico presenza di fontane per l'attingimento di acqua	>>	37

ORARI

Orario uffici	>>	42
Orario apertura cimiteri	>>	42



PROGETTI

Principali progetti in corso >> 43

RECLAMI E SUGGERIMENTI >> 44

Modalità di ristoro dell'utenza >> 44

INFORMAZIONI UTILI

Cosa fare in caso di evento luttuoso >> 46

Consigli utili >> 46

Detrazione delle spese funerarie >> 47

Passaporto mortuario >> 48

Validità della Carta >> 48





L'AZIENDA "AREZZO MULTISERVIZI S.r.l."

Presentazione:

L'azienda "Arezzo Multiservizi s.r.l." è la società, a responsabilità limitata, costituita dal Comune di Arezzo e dalla Fraternita dei Laici, azienda pubblica di servizi alla persona, per la gestione di pubblici servizi ed è affidataria del servizio cimiteriale comunale. La società, a totale capitale pubblico, è partecipata per il 77% dal Comune di Arezzo e per il 23% dalla Fraternita dei Laici di Arezzo. L'Azienda, costituita con atto Notaio Francesco Cirianni rep. 6697 in data 19.12.2007, è operativa dal 31.12.2007 ed è stata costituita per la durata di anni 20 (scadenza 31 dicembre 2027). L'azienda è subentrata alla Fraternita dei Laici nella gestione del servizio cimiteriale del Comune di Arezzo.

E' iscritta al registro delle Imprese della Camera di Commercio di Arezzo al n. 150398.

Capitale sociale Euro 1.500.000,00 interamente versato



Chi siamo e come siamo organizzati:

La società è amministrata da un **Consiglio di amministrazione:**

- Presidente : arch. Luciano Vaccaro
- Consiglieri: Gino Dragoni; Mario Fornai

La società ha un **Collegio Sindacale.**

- Presidente: dott. Alessandro Alterini
- Sindaci: dott. Laura Barbini, dott. Andrea Spertilli

La società ha un **Direttore.**

- Direttore: dott. Gianna Rogialli

L'organico della società è costituito da:

- 1 dirigente
- 1 responsabile tecnico
- 4 impiegati amministrativi
- 4 coordinatori operatori cimiteriali
- 17 operatori cimiteriali
- Totale 27

Sede e indirizzi:

“ Arezzo Multiservizi s.r.l.”

Sede: Arezzo Multiservizi s.r.l. Via B. Buoizzi n. 1
Arezzo

Punto Informazioni: Via A. Da Sangallo, 3

Numero Verde: 800.055.315

Sito Internet: www.arezzomultiservizi.it

Indirizzo e-mail: info@arezzomultiservizi.it

Telefono/Fax: 0575/21.178



CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la carta dei servizi:

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale l'azienda " Arezzo Multiservizi s.r.l." informa i Cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del " servizio cimiteriale" e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio. Essa rappresenta, pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dall'Azienda.

La Carta dei Servizi rappresenta:

Uno strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- fornisce indicazioni sui costi dei servizi;
- offre "informazioni utili".

Uno strumento di partecipazione:

- garantisce il monitoraggio della qualità del servizio attraverso standard definiti dal contratto di servizio e periodicamente inviati al Comune di Arezzo attraverso specifica modulistica, distribuita dagli uffici ai cittadini.

Uno strumento di tutela:

- Impegna l'azienda a dare risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni;
- stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami.



PRINCIPI GENERALI

L'Azienda "Arezzo Multiservizi s.r.l." si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

Eguaglianza

Le regole su cui si basa il rapporto con i cittadini nella prestazione dei servizi cimiteriali sono ispirate al principio di eguaglianza. Nessuna distinzione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

È garantita parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Imparzialità

Il comportamento dell'Azienda nei confronti degli utenti si ispira 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.

Continuità

I servizi vengono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali, esclusi i festivi, in numero di 8 servizi giornalieri in più siti cimiteriali, allargabili a n.10 in presenza di più servizi richiesti nello stesso sito cimiteriale 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.

Partecipazione ed informazione

L’Azienda garantisce ai Cittadini informazione costante e dettagliata rispetto a tutti gli elementi del servizio in modo da determinare una scelta consapevole del servizio richiesto. Garantisce, altresì, la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti e la tutela dei diritti di partecipazione. A tal fine garantisce l’accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni vigenti in materia.

L’Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell’Azienda che lo riguardano in quanto rientranti negli atti di natura amministrativa.



Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni.

Il Cittadino ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi relativi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di interesse.

L'Azienda garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali.

L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare consigli e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Informazione

Per favorire la migliore informazione dei cittadini Arezzo Multiservizi s.r.l. dispone di:

- sito internet: www.arezzomultiservizi.it;
- numero verde: 800.055.315
- punto informazione;
- diffusione notizie e informazioni attraverso addetto stampa;
- ricerca online “ sepolture defunti”;

Numero verde

La Società Arezzo Multiservizi s.r.l. ha attivato il numero verde 800 055.315

Punto informazioni

La Società Arezzo Multiservizi s.r.l. ha istituito il servizio di segreteria front office “punto informazioni” ubicato in via A. Da Sangallo n. 3, piano terra. Il servizio sarà in grado di orientare il cittadino sui servizi proposti e sulle modalità di svolgimento degli stessi.

Compiti specifici sono:

- accogliere gli utenti presso l'ufficio;



- fornire le informazioni richieste;
- ricevere segnalazioni di guasti e/o disservizi.

Il servizio verrà svolto dall'operatore incaricato che svolge le funzioni:

- di persona quando l'utente si rechi presso gli uffici posti in via B. Buozzi, 1;
- telefonicamente, quando l'operatore sia contattato attraverso numero verde, o tramite il numero telefonico 0575/21178;
- tramite fax o e.mail, quando l'utente richieda risposte con questi strumenti

Le segnalazioni ricevute verranno inserite in libro giornale in cui l'operatore segnalerà in ordine progressivo e suddivisi per data:

- nome e cognome del cittadino;
- riferimenti (indirizzo, telefono etc...);
- motivo per cui si è rivolto all'operatore, se la segnalazione è chiusa o necessita di approfondimento.
- eventuali note dell'operatore

L'Azienda garantisce un sollecito riscontro circa le segnalazioni formulate, secondo le modalità più avanti riportate, ed acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso.

Addetto Stampa

La collaborazione di un Addetto Stampa garantisce un'informazione costante ed aggiornata delle attività dell'azienda e delle notizie di interesse dei cittadini attraverso quotidiani e tv locali.

Ricerca on-line

Attraverso il sito dell'azienda www.arezomultiservizi.it è possibile accedere al servizio di ricerca online dei defunti accolti in tutti i cimiteri gestiti dalla azienda.



Cliccando nel sito su: “*Servizi Cimiteriali*” ricerca defunti, attraverso il cognome del defunto, è possibile individuare il cimitero presso il quale lo stesso è accolto e ricevere attraverso la piantina del cimitero, georeferenziata, l’indicazione dell’ubicazione della sepoltura.

Efficienza ed efficacia

L’Azienda garantisce la conformità dei servizi resi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel contratto di servizio stipulato con il Comune di Arezzo e con la Fraternita dei Laici e nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria delle normative nazionali, regionali e delle disposizioni locali vigenti.

Cortesia

L’azienda “ Arezzo Multiservizi s.r.l.” opera affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli utenti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l’utente nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi.

Obiettivi:

L’azienda “ Arezzo Multiservizi s.r.l.” nella gestione del servizio cimiteriale si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso;
- provvedere ad una costante formazione del personale al fine di elevare in un processo di crescita continuo la qualità delle prestazioni, dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti, curando al massimo grado la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini;



- garantire l'ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria; in tale contesto viene prestata massima attenzione alle problematiche relative alle barriere architettoniche e a quelle relative all'utilizzo di fonti innovative;
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli obsoleti o non più rispondenti ai servizi cui sono destinati;
- provvedere ad una puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e divulgazione della presente Carta dei Servizi, di depliant, attraverso il sito della società, www.arezomultiservizi.it, nonché attraverso le reti e i quotidiani locali.

IL SERVIZIO CIMITERIALE

Caratteristiche del servizio:

Il servizio cimiteriale è servizio pubblico essenziale e pertanto soggetto alle normative previste in materia.

Il servizio cimiteriale comunale ha ad oggetto:

N.	CIMITERI URBANI
01	Comunale di Arezzo
02	Fraternita dei Laici

N.	CIMITERI EXTRAURBANI
01	Agazzi
02	Antria
03	Badia S. Veriano
04	Bagnoro
05	Battifolle
06	Bossi
07	Campoluci
08	Ceciliano
09	Chiani
10	Chiassa Superiore
11	Cincelli
12	Frassineto
13	Giovi
14	Marcena
15	Molin Nuovo

N.	CIMITERI EXTRAURBANI
16	Monte Sopra Rondine
17	Palazzo del Pero
18	Patrignone
19	Peneto
20	Petrognano
21	Pieve a Quarto
22	Poggiola
23	Policiano
24	Pratantico
25	Puglia
26	Quarata
27	Rigutino
28	Rondine
29	Ruscello
30	S. Agata alle Terrine
31	S. Anastasio
32	S. Andrea a Pigli
33	S. Firenze
34	S. Firmina
35	S. Flora
36	S. Leo
37	S. M. Alla Rassinata
38	S. Polo
39	S. Zeno
40	Staggiano
41	Tregozzano
42	Vitiano
43	Campriano
44	Meliciano
45	Pomaio
46	S. Cassiano

N.	CIMITERI EXTRAURBANI
47	Misciano *
48	S. Biagio alla Rassinata
49	Bivignano
50	Calbi
51	Staggiano vecchio
52	Castellonchio *
53	Querceto Torrino vecchio *

* Per i cimiteri di Querceto-Torrino vecchio; Misciano e Castellonchio è in corso di valutazione procedura di dismissione da adottare sulla base di quanto verrà disposto con il piano regolatore cimiteriale comunale, in corso di redazione

Servizi offerti:

- Sepolture in terra, inumazioni;
- Sepolture in loculi, tombe murate e/o viali, loculi ossario e urne cinerarie tumulazioni;
- Esumazioni/estumulazioni;
- Cremazione;
- Concessioni cimiteriali;
- Traslazioni;
- Gestione servizio luci votive;
- Autorizzazione apposizione lapidi;
- Manutenzione ordinaria: cura, pulizia, diserbo, giardinaggio, ritiro rifiuti ed approvvigionamento acqua;
- Manutenzione straordinaria;
- Progettazione e realizzazione nuovi impianti, manufatti, opere infrastrutturali.

Concessioni Cimiteriali:

Tutte le informazioni o richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate alla azienda “ Arezzo Multiservizi s.r.l” recandosi direttamente agli uffici posti in Arezzo, via Bruno Buozzi n.1 oppure telefonando al n. 0575/21178 o al numero verde 800 055315.

Gli Uffici della società “ Arezzo Multiservizi s.r.l” provvedono al ricevimento delle richieste e predisposizione dei procedimenti amministrativi per la concessione di sepolture private. Forniscono informazioni sulla situazione delle tombe già in concessione, sul servizio luci votive e sui relativi contratti in essere, sulla apposizione di monumenti, sulla manutenzione dei singoli siti cimiteriali.

Garantiscono un’attenta gestione degli avvisi di scadenza delle concessioni cimiteriali. Provvedono alla trattazione delle pratiche di rinuncia e relativi rimborsi.

A decorrere dalla ultimazione dei lavori di realizzazione del “Tempio crematorio” e alla sua attivazione (da preventivarsi nella seconda metà dell’anno 2010) gli uffici provvedono, previa autorizzazione alla cremazione rilasciata dall’ufficiale di Stato Civile del Comune di Arezzo, all’istruttoria delle pratiche per il servizio di cremazione presso il Tempio crematorio di Arezzo.



LE FORME DI SEPOLTURE

Disposizioni per la sepoltura e il funerale:

Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise, nell'ordine, da: coniuge, figli genitori, altri parenti, eredi, altri interessati. Le forme di sepolture sono: inumazione, tumulazione.

Inumazione:

Si intende la sepoltura nella nuda terra.

Il periodo di inumazione è di dieci anni e non è rinnovabile.

Il servizio è a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza opportunamente certificati, dai competenti uffici del Comune di Arezzo.

La tariffa viene annualmente approvata dal Comune di Arezzo ed è inserita nel tariffario consultabile presso gli uffici e nel sito internet della azienda "Arezzo Multiservizi s.r.l."

L'inumazione viene eseguita immediatamente dopo il funerale e comunque entro 3 (tre) giorni dalla richiesta.

La concessione per inumazione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul terreno.

E' importante sapere che:

- per la posa in opera di lapidi e monumenti occorre attenersi alle misure prescritte dalle disposizioni di legge e regolamentari;
- nei 6 (sei) mesi seguenti la sepoltura non è possibile apporre alcun manufatto sopra il tumulo;
- in alcuni cimiteri del comune di Arezzo non è presente area ad inumazione;
- nei cimiteri di Rigutino, San Leo, Policiano, Pomaio, Calbi, Petrognano, Molin Nuovo è prevista specifica area per la sepoltura di Professanti Religione Islamica.



Tumulazione:

La tumulazione è la sepoltura in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso.

Esistono diversi tipi di manufatti per la tumulazione di salme, resti ossei, ceneri.

Loculi	per sepolture individuali	concessione per 40 anni
Aiuole	per sepolture individuali	concessione per 40 anni
Tombe murate	per sepolture individuali	concessione per 40 anni
Viali a lastrico	per sepolture individuali	concessione per 40 anni
Cellette ossario/ urne	per sepoltura di resti ossei urne cinerarie	concessione per 40 anni
Cappelle di famiglia	per sepolture plurime di salme	concessione per 99 anni

Possono essere date in concessione anche **aree** per la costruzione di cappelle di Famiglia. La concessione ha durata di anni 99.

E' importante sapere che:

- Le concessioni non sono rinnovabili ad esclusione di quelle per Cappelle di Famiglia, rinnovabili alla scadenza previa verifica della disponibilità da parte del gestore del servizio, e pagamento di nuova concessione;
- Nei cimiteri del Comune di Arezzo dove il numero di posti liberi è inferiore al fabbisogno annuo calcolato in relazione al numero di tumulazioni eseguite nell'anno precedente, la tumulazione è limitata ai cittadini residenti nella Parrocchia della località in cui ricade il cimitero, e a coloro che hanno sepolti nel medesimo: moglie o marito; genitori; figli; fratelli e sorelle; nonni; nipoti in linea retta; affini di primo grado.



- Maggiori informazioni possono essere richieste presso gli uffici in via Bruno Buozzi n. 1 o telefonando al n. 0575/21178 o al numero verde 800 055.315;
- Il servizio di tumulazione è soggetto al pagamento della tariffa annualmente approvata dal Comune di Arezzo. Le tariffe di concessione sono diversificate a seconda della tipologia di posto e dei siti cimiteriali.

Standard del servizio 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 dei servizi

I servizi di tumulazioni/inumazioni vengono eseguiti 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	Luogo di partenza (cerimonia)
10.30	Cognome e Nome	Cimitero di...	
10.30	Cognome e Nome	Cimitero di...	
12.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	
12.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	
12.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	
12.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	
16.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	
16.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	
16.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	
16.00	Cognome e Nome	Cimitero di...	

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.arezzomultiservizi.it cliccando su servizi cimiteriali: servizi funebri.

CREMAZIONE

Attraverso la cremazione si ottiene la riduzione in cenere della salma.

Il servizio è a pagamento secondo le tariffe approvate dal Comune di Arezzo nel rispetto dei valori massimi determinati dal Ministero dell'Interno

Dal secondo semestre 2010 Arezzo ha un proprio “Tempio Crematorio” ubicato nel cimitero comunale urbano di Arezzo, Via Gamurrini.

Il “Tempio di Cremazione” è ubicato in un fabbricato, a pianta ellissoidale, articolato su due piani fuori terra: al pianoterreno è ubicato l'impianto e la zona di caricamento della salma; al piano primo, l'ufficio amministrativo, locali di ricevimento e di attesa per i familiari, con uno spazio per la celebrazione del rituale di commiato. I due piano sono messi in comunicazione attraverso scala elicoidale ed ascensore.

Il nuovo forno è stato realizzato per contenere il dispendio energetico; è garantita la massima silenziosità grazie all'impiego di tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi.

L'impianto è stato predisposto per il recupero e la conversione del calore prodotto dai processi di combustione; esso verrà in seguito recuperato e riutilizzato all'interno del fabbricato, per la produzione di acqua calda ad uso riscaldamento.

Il processo di cremazione ha una durata di circa 1 ora e 30 minuti; Per i familiari è possibile assistere alle fasi di cremazione dalla sala del commiato debitamente attrezzata per la trasmissione delle immagini attraverso un video

Lungo le murature perimetrali della Sala del Commiato sono collocate urne cinerarie in concessione quarantennale.

Nello stesso locale verrà collocato un manufatto da destinare a cinerario comune.



I servizi di cremazione vengono eseguiti in base a prenotazioni on line da parte delle Imprese di Onoranze funebri sulla base della griglia presente nel sito: www.arezomultiservizi.it

E importante sapere che:

Il cittadino che intende essere cremato deve manifestare la propria volontà in uno dei seguenti modi:

- dichiarazione scritta redatta su carta semplice, datata e firmata, e autenticata nelle forme di legge;
- affido della volontà al coniuge o, in assenza, ai familiari più prossimi. L'affidatario della volontà la esprime attraverso un'autocertificazione da farsi direttamente presso gli Uffici anagrafici del Comune. Nel caso di più parenti dello stesso grado il consenso dovrà essere unanime;
- disposizione Testamentaria;
- iscrizione ad una Società di Cremazione, So.crem.

A cremazione avvenuta le ceneri potranno essere:

- tumulate in urna cineraria o posto tomba con altra salma;
- inumate;
- affidate ad un congiunto e conservate presso il domicilio del concessionario;
- disperse nel cinerario comune, in appositi spazi all'interno del cimitero ed nelle aree esterne indicate dal Comune.

E' importante sapere che:

- per l'affido è necessario espletare i relativi atti presso gli uffici della società "Arezzo Multiservizi srl";
- la dispersione può avvenire solo in presenza di specifica disposizione scritta del defunto e solo nei luoghi indicati dalle disposizioni regolamentari di ciascun Comune;

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, tramite affissione di avvisi nei singoli cimiteri e presso l'Albo Pretorio del Comune di Arezzo e pubblicazione nel sito dell'azienda.

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 (con il consenso del concessionario);
- 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 del concessionario);
- 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 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 www.arezzomultiservizi.it.
- 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.

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.

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

I pagamenti possono essere effettuati

- con carta di credito o bancomat presso gli uffici in via B. Buozzi, 1;
- 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. È necessario essere muniti.

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, 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 sulla base della tariffa annualmente approvata dal Comune di Arezzo su proposta della società.

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 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 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, o 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 dalla richiesta nei settori già dotati di impianto elettrico, previa apposizione del marmo definitivo;
- per i settori 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 10 dalla richiesta;
- la sostituzione di lampadine entro 10 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) 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

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 utenza e il codice cliente indicato in fattura)
- tramite versamento su c/c bancario

Coordinate:

IBAN: IT 98 Q05390 14100 000000094042



MANUTENZIONI

Pulizia e ritiro rifiuti:

Per i servizi in oggetto l'azienda si avvale di ditte esterne selezionate mediante procedura pubblica.

Standard del servizio:

Pulizia e ritiro rifiuti

Cimitero comunale urbano e cimitero monumentale della Fraternita dei Laici:

- si procede alla pulizia 3 volte la settimana;
- i cesti di raccolta rifiuti sono collocati in vari punti del cimitero monumentale e del comunale urbano e vengono svuotati 3 volte la settimana;
- il ritiro dei rifiuti dai cassonetti esterni al cimitero viene operato da AISA.

Cimiteri extraurbani:

- si procede alla pulizia 6 volte all'anno;
- i cesti di raccolta dei rifiuti sono collocati all'esterno del cancello di entrata;
- il ritiro dei rifiuti dai cassonetti esterni viene operato da AISA.

Nei cimiteri non disimpegnati da AISA, il ritiro dei rifiuti viene operato da ditta esterna secondo le modalità di seguito indicate:

- 1 volta alla settimana: Agazzi, Bagnoro, Campoluci, Ceciliano, Chiani; Marcena; Monte sopra Rondine, Petrognano, Pieve a Quarto, Poggiola, Policiano, Vitiano;
- ogni 2 settimane: Bossi, Rondine, Sant'agata alle Terrine, Santa Flora, Santa Maria alla Rassinata, Campriano,



- Staggiano vecchio;
- 1 volta al mese: Badia San Veriano, Peneto, Pomaio, San Casiano, Misciano, San Biagio alla Rassinata, Bivignano, Calbi.

Verde e giardinaggio:

Cimitero comunale urbano e Cimitero monumentale della Fraternita dei Laici:

- il taglio dell'erba e il giardinaggio è eseguito con cura e regolarità;
- la potatura degli alberi è eseguita 3 volte ogni anno;
- interventi di diserbo secondo necessità e almeno 2 - 3 volte l'anno.

Cimiteri extraurbani:

- il taglio dell'erba e il giardinaggio è eseguito con cura e regolarità;
- la potatura degli alberi è eseguita 2-3 volte all'anno;
- interventi di diserbo secondo necessità e almeno 2- 3 volte l'anno.

Servizio idrico presenza di fontane per l'attingimento di acqua:

L'Azienda opera al fine di garantire la presenza di acqua in tutti i siti cimiteriali gestiti.

Pertanto la dove non è possibile allacciamento alla rete idrica comunale, si provvede con cisterne di adeguata capienza che vengono periodicamente approvvigionate.

Consapevole del "valore" sociale dell'acqua, l'Azienda ha avviato una gestione tesa ad un utilizzo corretto dell'acqua fornita. A tale riguardo sono state previste cannelle temporizzate e sono stati sistemati in tutti i cimiteri annaffiatoi di due dimensioni di adeguata capienza rispetto ai vari tipi di sepolture

Gli annaffiatoi, oltre a consentire l' utilizzo di acqua strettamente



necessario al servizio, costituiscono, con la loro uniformità di modello, motivo di miglioramento dell'arredo cimiteriale, L'Azienda ha, contemporaneamente avviato con la Società Nuove Acque, ente gestore del servizio idrico, un accordo per una campagna di sensibilizzazione al valore del "bene acqua" e alla necessità di un suo corretto utilizzo.

CIMITERI CON ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO:

N.	CIMITERO
01	Comunale Urbano
02	Fraternita Dei Laici
03	Agazzi
04	Antria
05	Bagnoro
06	Battifolle
07	Bossi
08	Ceciliano
09	Cincelli
10	Frassineto
11	Giovi
12	Marcena
13	Monte Sopra Rondine
14	Palazzo Del Pero
15	Patrignone
16	Peneto
17	Petrognano
18	Poggiola
19	Policiano

20	Pratantico
21	Puglia
22	Quarata
23	Rigutino
24	Ruscello
N.	CIMITERO
25	S. Andrea a Pigli
26	S. Firenze
27	S. Firmina
28	S. Leo
29	S. Maria alla Rassinata
30	S. Polo
31	S. Zeno
32	Staggiano
33	Vitiano

FONTANE INTERNE ED ESTERNE

N.	CIMITERO	FONTANE INTERNE	FONTANE ESTERNE
01	COMUNALE URBANO	12	
02	FRATERNITA DEI LAICI	10	
03	AGAZZI		1
04	ANTRIA	1	1
05	BAGNORO		2
06	BATTIFOLLE	1	
07	BOSSI		1



08	CECILIANO		2
09	CINCELLI		1
10	FRASSINETO		1
11	GIOVI	1	
12	MARCENA		1
N.	CIMITERO	FONTANTE INTERNE	FONTANE ESTERNE
13	Monte Sopra Rondine		1
14	Palazzo del Pero	2	1
15	Patrignone	2	
16	Peneto		1
17	Petrognano	1	
18	Poggiola		1
19	Policiano		1
20	Pratantico		2
21	Puglia		1
22	Quarata		2
23	Rigutino		2
24	Ruscello		1
25	S. Andrea a Pigli		1
26	S. Firenze		1
27	S. Firmina		1
28	S. Leo	1	1
29	S. Maria alla Rassinata		1
30	S. Polo		1
31	S. Zeno		1
32	Staggiano	2	1
33	Vitiano		1
34	S. Anastasio	2	1

35	S. Flora		1
36	Tregozzano		2

Laddove il servizio di Nuove Acque non è presente l'Ente provvede tramite cisterne che vengono periodicamente rifornite da ditta esterna selezionata mediante procedura pubblica nei termini indicati.

CIMITERI CON CISTERNA: SPROVVISTI DI ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO COMUNALE

N.	CIMITERO	RIEMPIMENTO	CAPIENZA
01	Campoluci	Ogni 30 giorni	1500 litri
02	Chiani	Ogni 15 giorni	1500 + 2000 litri
03	Chiassa Superiore	Ogni 15 giorni	2000 litri
04	Molin Nuovo	Ogni 30 giorni	1500 litri
05	Pieve a Quarto	Ogni 15 giorni	1500 litri
06	Rondine	Ogni 30 giorni	1500 litri
07	S. Agata alle Terrine	Ogni 30 giorni	1500 litri
08	S. Anastasio	Ogni 15 giorni	4000 litri
09	S. Flora	Ogni 30 giorni	1500 litri
10	Tregozzano	Ogni 15 giorni	1500+1500 litri
11	Campriano	Ogni 30 giorni	1000 litri
12	Meliciano	Ogni 30 giorni	1500 litri
13	Pomaio	Ogni 30 giorni	1500 litri
14	Calbi	Ogni 30 giorni	500 litri
15	Staggiano Vecchio	Ogni 30 giorni	1000 litri

16	San Cassiano	Ogni 30 giorni	500 litri
----	--------------	----------------	-----------

CIMITERI SENZA CISTERNA E SENZA COLLEGAMENTO AD ACQUEDOTTO

N.	CIMITERO
01	Badia S. Veriano
02	S. Biagio alla Rassinata
04	Bivignano
05	Misciano

È importante sapere che:

- un corretto uso dell'acqua è segno di rispetto degli altri;
- un corretto uso dell'acqua nei siti cimiteriali concorre al contenimento dei costi dei servizi stessi;
- la fornitura di acqua ha un costo per l'azienda che si ripercuote sui servizi resi.

ORARI

Orario uffici:

Gli uffici della azienda “Arezzo Multiservizi s.r.l.” posti in via Bruno Buozzi n.1 sono aperti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30;
- martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30;
- sabato dalle 8,30 alle 12,30.

Il “ punto informazioni” posti in via A. Da Sangallo n.3 è aperto:

- dal lunedì al sabato dalle ore 9,30/12,30

Servizio festivi

- La domenica e nei giorni festivi è garantita la presenza in servizio presso il Cimitero Urbano di 1 operatore cimiteriale che può fornire informazioni e ricevere segnalazioni nei seguenti orari:
Orario invernale: 8,30 - 12,40 | 15,00 - 17,30
Orario estivo: 8,00 - 12,40 | 16,00 - 19,30
- Si può contattare l’operatore in servizio per informazioni e/o segnalazioni al numero telefonico 338/62 26 982

Orario apertura Cimiteri:

Tutti cimiteri sono aperti con i seguenti orari:

- orario invernale: dalle ore 8,00 alle ore 17,30;
- orario estivo: dalle ore 8,00 alle ore 19,30;
- l’apertura e la chiusura dei cancelli del cimitero comunale urbano e del cimitero monumentale della Fraternita dei Laici, è operata da personale della società Arezzo Multiservizi s.r.l. I cancelli sono dotati di sistemi atti a garantire uscita di sicurezza.
- È attivo presso il cimitero comunale urbano e il cimitero monumentale della Fraternita ei Laici servizio di vigilanza esterna e pattugliamento interno svolto da azienda privata di vigilanza.



PROGETTI

Principali progetti in corso:

Tutti i progetti approvati dalla Società, le gare, selezioni e assegnazioni di incarichi sono pubblicati di volta in volta nel sito della società: [www. arezzomultiservizi.it](http://www.arezomultiservizi.it), aggiornato periodicamente.



RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino può inviare suggerimenti o denunciare il mancato rispetto di quanto previsto nella presente carta:

- in forma scritta all'indirizzo: " Arezzo Multiservizi s.r.l." via Bruno Buozzi n. 1, 52100 Arezzo;
- tramite fax al n. 0575/32.44.33;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: info@arezzomultiservizi.it
- numero verde: 800.055.315

L'azienda " Arezzo Multiservizi s.r.l." si impegna a fornire risposta scritta entro gg. 30 lavorativi.

Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.

Modalità di ristoro dell'utenza:

La società " Arezzo Multiservizi s.r.l.", nell'ipotesi di mancato rispetto degli standard definiti per i servizi di tumulazione, inumazione e allacciamento luci votive, servizio di cremazione si impegna a rimborsare all'utente una quota forfettaria così definita:

- inumazione: 10% della tariffa di concessione, qualora il servizio richiesto subisca, per cause non imputabili a forza maggiore, un ritardo superiore a 60 minuti in relazione all'orario concordato nell'ordine di servizio;
- tumulazione: 10% del costo del servizio di seppellimento (attualmente euro 508,00) qualora il servizio richiesto subisca per cause non imputabili a forza maggiore, un ritardo superiore a 60 minuti in relazione all'orario concordato nell'ordine di servizio;
- allacciamento luce votiva: 20% della spesa di allacciamento, qualora il ritardo sia superiore di almeno gg1 rispetto al tempo previsto per l'allacciamento (gg.15 dalla richiesta);
- servizio cremazione: 20% della tariffa vigente.



Procedura

Le domande di rimborso, in forma scritta, dovranno pervenire agli uffici della società “ Arezzo Multiservizi s.r.l.” entro giorni 15 lavorativi dal verificarsi dell’evento che ha determinato il reclamo.

La società provvederà entro giorni 30 agli accertamenti necessari per le opportune verifiche e, riscontrata la validità della richiesta, provvederà al rimborso entro 120 giorni dalla presentazione della richiesta. Nel caso in cui non venga riscontrata la validità della richiesta, la Società provvederà a darne tempestiva informazione all’utente.



Cosa fare in caso di evento luttuoso:

Se il decesso avviene in casa

- occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che constati il decesso e compili un certificato su apposito modulo ISTAT.

La famiglia o l'agenzia di onoranze funebri prescelta deve:

- avvisare il medico necroscopo chiamando il 118, il quale procederà all'accertamento di morte e compilerà specifico certificato;
- denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune il decesso, con i dati anagrafici del defunto, entro le 24 ore, portando i certificati rilasciati sia dal medico curante o guardia medica, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura

- per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.
- In caso di morte violenta, di morte improvvisa per la strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'Autorità Giudiziaria (chiamando il 113) la quale dopo gli accertamenti di legge, darà disposizione per la rimozione della salma.

Consigli utili:

Nella scelta dell'Impresa Funebre:

- valutare, sulla scorta di esperienze dirette o indirette, il grado di competenza e di adeguatezza dei prezzi;



- dubitare di chi contatta i cittadini all'interno di ospedali, case di cura o telefonicamente, offrendo servizi funebri;
- scegliere la ditta recandosi possibilmente nella sede delle Onoranze funebri al fine di verificare la qualità dei servizi e dei prezzi;
- richiedere il preventivo scritto di ogni prestazione o fornitura attinente il funerale e confrontarla con i listini esposti;
- se possibile delegare ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- predisporre mentalmente o per scritto un elenco delle principali scelte in ordine a: luogo di seppellimento, tipo di sepoltura, tipo di cofano, ricorso o meno alla cremazione, necrologi, manifesti, fiori, disponibilità di una fotografia;
- per i trasporti funebri su lunghe distanze, anche da e per l'estero, valutare soluzioni alternative all'auto funebre, come l'uso di aereo o la cremazione preventiva;
- trasporti di resti mortali o urne cinerarie possono essere effettuati anche con auto propria.

Detrazione delle spese funerarie:

- ai fini della dichiarazione dei redditi, può essere dedotto il 19% dell'importo complessivo delle spese per un tetto non superiore a euro 1550,00;
- sono ammesse in detrazione le spese funebri sostenute in dipendenza della morte del coniuge, ascendenti e di discendenti di primo grado;
- le voci deducibili sono quelle del funerale vero e proprio: trasporto, cofano, accessori al servizio funebre, operazioni accessorie, operazioni cimiteriali;
- per le detrazioni vale la data del pagamento;
- per l'intestazione della fattura occorrono il codice fiscale e un documento di identità.



Passaporto mortuario:

- documenti necessari per il trasferimento di salme, resti o ceneri da o verso l'estero sono diversi a seconda della nazione di destinazione o di provenienza.

Validità della Carta:

La presente carta è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della azienda “ Arezzo Multiservizi s.r.l.” in data 23.09.2008

Come disciplinato dall'art. 8 del contratto di servizio stipulato con il Comune di Arezzo

- prima della sua pubblicazione è stata inviata al Comune di Arezzo in data 16.09.2008;
- alle Associazioni di categoria e di tutela dei consumatori del Comune di Arezzo, in data 7.10.2008;
- in esecuzione di specifiche disposizioni normative in materia e dalla entrata in vigore delle stesse, l'azienda garantirà forme di consultazione delle associazioni di tutela dei consumatori e delle associazioni imprenditoriali;
- la carta sarà soggetta a revisione ogni qual volta vengano previste modifiche dei servizi offerti dalla Azienda nonché ogni qual volta modifiche e/o integrazioni siano richieste dal Comune di Arezzo.