

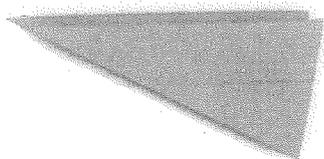
**COMUNE DI  
LUNGAVILLA**  
(Provincia di Pavia)

**PROPOSTA DI PROJECT FINANCING**  
(art.183, comma 15, e art. 216 comma 4 del D. Lgs. N.50 del 18.04.2016)

Per

*“Lavori di ampliamento del Cimitero comunale di Lungavilla”*

**PROPONENTE:**



**C.A.E.S. Soc. Coop.**

C.A.E.S. Soc. Coop.  
Lungavilla (Pavia)

---

**Specificazione delle caratteristiche del Servizio di Gestione**  
*Carta dei servizi*

---

**INDICE**

- 1. PREMESSA**
- 2. SERVIZI ALL'UTENZA**
- 3. STANDARS PRESTAZIONALI COMPLESSIVI**

**Allegato - CARTA DEI SERVIZI**

## 1. PREMESSA

Il presente documento, redatto ai sensi dell'art. 183, comma 15 del D.Lgs. n. 50 del 18.04.2016 riporta la specificazione delle caratteristiche del servizio di gestione connesso con la proposta di Finanza di Progetto per i lavori di "*ampliamento del Cimitero comunale di Lungavilla*" promossa dal Soggetto-Proponente C.A.E.S. Soc. Coop. – Consorzio Artigiano Edile Sicilia. In particolare, è data una descrizione delle caratteristiche qualificanti del servizio da offrire all'utenza e dei criteri che saranno posti alla base della gestione dell'Opera.

Come da bozza di convenzione, la Concessionaria gestirà le opere e i servizi eseguendo le seguenti attività:

1. La progettazione definitiva dell'Opera redatta ai sensi dell'Art. 23 del Codice e degli Articoli 24-32 del Regolamento;
2. La progettazione esecutiva dell'Opera redatta ai sensi dell'Art. 23 del Codice e degli Articoli 33-43 del Regolamento, in conformità del Progetto Preliminare;
3. La costruzione dell'Opera in conformità ai Documenti di Progettazione
4. La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'Opera;
5. L'attività di concessione a terzi dei manufatti cimiteriali realizzati
6. L'Erogazione dei Servizi per tutta la durata della Fase di Gestione.
7. manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere realizzate in concessione;
8. trasferimento periodico degli archivi al Concedente, se richiesto, per rendere più agevole la conoscenza dei dati sia al pubblico sia agli uffici competenti;
9. consegna annuale in semplice copia, nonché su supporto magnetico, del registro dei dati analitici delle sepolture come previsto dagli art. 50 e 51 del DPR 285/90;

La Concessionaria dovrà fare riferimento al Regolamento per le assegnazioni dei manufatti cimiteriali che il Comune adotterà, nonché al Regolamento di polizia mortuaria comunale vigente. Nei rapporti con i terzi, il personale della Concessionaria dovrà mantenere un comportamento corretto tale da garantire l'adempimento degli obblighi relativi al servizio.

## 2. SERVIZI ALL'UTENZA SERVIZI CIMITERIALI

### **Istruttorie per conto del Comune**

- a) Di atti concernenti sepolture di feretri, cassette resti ossei e di quant'altro ad esse riferibili demandati all'esecuzione da parte del soggetto Concessionario: entro 2 giorni dalla istanza dell'utente. Tale termine è prorogato di 1 giorno nel caso di istanza presentata in giorno prefestivo;
- b) Di atti propedeutici al rilascio di concessioni cimiteriali, nonché di ogni altro atto residuale demandato all'esecuzione da parte del soggetto Concessionario: entro 10 giorni dalla istanza dell'utente;
- c) Di atti tendenti alla pronuncia di decadenza, rinuncia, revoca di concessione demandati all'esecuzione da parte del soggetto Concessionario: in termini compatibili con l'esecuzione delle ricerche occorrenti.

## SERVIZI DI ASSEGNAZIONE MANUFATTI

### **Attività di assegnazione manufatti cimiteriali**

L'attività di assegnazione dei manufatti cimiteriali sarà espletata come di seguito.

Si prevede di allestire una sede operativa presso la Casa Comunale o presso il Cimitero stesso, per l'espletamento di tutte le attività di preconcessione, così sommariamente elencate:

- a) pubblicizzazione dell'iniziativa presso la cittadinanza mediante affissione di manifesti o metodi similari;
- b) illustrazione alla cittadinanza delle tipologie di manufatti previste dal progetto, con distribuzione di disegni e note esplicative;
- c) illustrazione dei prezzi di concessione dei manufatti, delle modalità di pagamento;
- d) acquisizione delle prenotazioni dei manufatti cimiteriali e dei relativi acconti con rilascio di attestazione di assegnazione provvisoria;
- e) assegnazione definitiva secondo il regolamento che l'Amministrazione comunale adotterà;
- f) incasso del saldo, trasmissione al comune delle attestazioni definitive e comunicazione ai cittadini della data di stipula con l'amministrazione del contratti di concessione definitiva;
- g) gestione di eventuali richieste giustificate di variazioni di manufatti assegnati.

Le attività di cui sopra verranno espletate da idoneo personale del Concessionario.

### **3. STANDARDS PRESTAZIONALI COMPLESSIVI**

#### **3.1 Servizi comuni**

a) Garanzia di massima trasparenza sullo stato dei pagamenti delle tariffe, come da carta dei servizi;

#### **3.2 Informatizzazione dell'anagrafe e del catasto cimiteriale**

Tenuta informatizzata con fornitura periodica dei dati.

Aggiornamento delle registrazioni per movimentazioni di cadaveri e ossa, al più tardi entro il giorno feriale successivo a quello dall'esecuzione.

### **LA CARTA DEI SERVIZI**

**Rappresenta l'impegno del Concessionario a meglio definire i diritti dei propri utenti; in sintesi la Carta dei Servizi assicura 4 principi fondamentali:**

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori o di prestazione dei servizi;
- accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
- correttezza nella misura delle prestazioni erogate e nella loro fatturazione.

### **PARTE I:**

#### **PRINCIPI CUI SI ATTIENE IL CONCESSIONARIO NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **1. UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. E' garantita la parità di trattamento, per lo stesso servizio prestato, per l'intera utenza. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto.

## **2. IMPARZIALITA'**

Il comportamento del Concessionario 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. CONTINUITA'**

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

## **4. DIRITTO DI SCELTA**

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

## **5. PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE**

Il Concessionario garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il Concessionario garantisce 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 Concessionario garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza e di efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto della normativa di settore. Garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative disciplinate dal contratto di servizio.

## **7. VALUTAZIONE SULLA EFFICACIA DEI SERVIZI**

Il Concessionario svolge periodicamente, inizialmente con cadenza almeno triennale, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e ne divulga i risultati mettendoli a disposizione del Comune e dei cittadini presso il punto di informazione o anche con la diffusione con opportuni mezzi telematici o a stampa.

## **8. PUNTI DI INFORMAZIONE**

E' costituito un ufficio di informazione per l'utenza, aperto in fasce orarie compatibili con le esigenze dei cittadini.

L'ufficio è dotato di personale preparato, addetto a fornire le informazioni sui servizi e l'accesso ai documenti attinenti alla gestione a chiunque ne faccia richiesta. Il personale è responsabile della celerità con cui debbono essere accolte le richieste dei cittadini.

Il Punto di informazione aiuta il cittadino nella corretta lettura della tariffa, applicata dal Concessionario secondo le determinazioni assunte dal Comune.

Il Punto di informazione gestisce le procedure relative ai rimborsi.

## **9. RIMBORSI PER PRESTAZIONI INADEGUATE O MANCATE**

Nel rispetto di quanto disposto dal contratto di servizio, dalla Carta dei Servizi funerari e dalle disposizioni del Comune in materia regolamentare e tariffaria, una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standard dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria, come previsto nella Tabella rimborsi.

La richiesta di rimborso è avanzata al Punto di informazione, che è tenuto a rilasciare ricevuta, e deve avere risposta certa e debitamente motivata in caso di rifiuto, entro 30 giorni, trascorsi i quali la domanda si dà per accettata.

In caso di rifiuto, il cittadino che si ritenesse insoddisfatto, potrà adire il Difensore Civico.

Dei rimborsi effettuati e delle corrispondenti inadeguate o mancate prestazioni viene data comunicazione mensile al Comune, a cura della Direzione del soggetto gestore.

## TABELLA RIMBORSI

### **Inadempimento Entità della detrazione tariffaria**

Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati

25%

Prestazioni mancate 100%

## **PARTE II:**

## **TUTELA DEI CITTADINI**

### **10. TUTELA**

E' diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta dei rimborsi, segnalare la violazione della Carta e inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio.

Il soggetto gestore, provvede a rispondere al cittadino entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie.

### **11. DURATA**

La carta dei servizi inizierà a produrre i suoi effetti a partire dalla data di entrata in esercizio della struttura e avrà durata di un triennio. Nel caso in cui non vengano apportate variazioni ai livelli qualitativi e quantitativi minimali dei servizi, detto atto continuerà a produrre i suoi effetti anche successivamente alla scadenza del triennio per i successivi trienni.

L'amministrazione concedente, mediante l'Ufficio di Alta sorveglianza, allo scadere del triennio di validità, può richiedere alla concessionaria di apportare alla Carta le modificazioni ritenute necessarie.