



CARTA DEI SERVIZI POLO DELLA CREMAZIONE

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione il 27 Giugno 2018)

Carta dei Servizi – Polo della Cremazione

1 PREMESSA

Il Polo della Cremazione di Cremona è situato presso il Cimitero Monumentale, con ingresso indipendente, in via dei Cipressi al civico 8 e, a partire dall'1 luglio 2018, ed è gestito dall'Azienda Energetica Municipale Spa (AEM CREMONA SPA).

AEM CREMONA SPA è una società patrimoniale interamente partecipata dal Comune di Cremona che si occupa dei servizi strumentali del Comune di Cremona (Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade, marciapiedi, piazze e altre aree della città; segnaletica stradale; aggiornamento cartografico e gestione dati relativi alla mobilità cittadina, segnaletica e illuminazione pubblica; operazioni di sgombero della neve delle strade cittadine; gestione varchi per l'accesso al centro storico e per la sosta; nonché la gestione delle aree di sosta e la gestione del Polo della Cremazione.

Il servizio di cremazione viene offerto in una struttura moderna e rispettosa dell'utenza e dell'ambiente.

AEM CREMONA SPA si impegna a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, innovazione, potenziamento ed alla qualificazione di tutti i servizi, funerari e cimiteriali, offerti ai cittadini residenti e non residenti.

L'edificio è costituito da una struttura portante in cemento armato al cui interno sono presenti due sale del commiato destinate all'ultimo saluto dei propri cari, gli uffici ed i locali tecnologici.

L'impianto presenta una linea di cremazione innovativa e moderna, in grado di effettuare una cremazione ogni 90 minuti circa, assicurando la massima attenzione e rispetto a tutti gli interlocutori, unitamente a prestazioni di qualità che, in un contesto così delicato, costituiscono per i familiari un sostegno concreto.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino e costituisce una parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato. Esso costituisce un importante documento per portare a conoscenza dei cittadini, in maniera semplice e chiara e completa l'attività svolta dal servizio di cremazione. Risulta di facile consultazione poiché illustra nel dettaglio le caratteristiche, i contenuti, le modalità, i tempi e gli standard di qualità che in tale settore AEM CREMONA SPA si impegna a raggiungere nel rispetto delle esigenze di efficienza, efficacia, economicità ed imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

A tal fine è stata redatta questa *Carta dei Servizi Cimiteriali*, che costituisce un importante strumento di conoscenza, informazione, tutela e di partecipazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti nel Polo Crematorio di Cremona.

2 L'IMPIANTO DI CREMAZIONE

L'impianto di Cremazione del Comune di Cremona, gestito da AEM CREMONA SPA, nasce come innovazione tecnologica e come miglioria di un servizio già esistente e sempre più diffuso; è collocato in una struttura più ampia, necessaria per far fronte ad una domanda sempre crescente del servizio di cremazione, inteso anche come riduzione di resti inconsunti dopo la prima sepoltura. Il fabbricato, di disegno semplice e pulito, è costituito oltre che dalla parte impiantistica, da uffici amministrativi, locali di ricevimento e di attesa dedicati ai familiari, con ampi spazi studiati appositamente per la celebrazione del rituale di commiato/ultimo saluto dei propri cari.

Caratteristiche dell'Impianto

- La costruzione è ubicata all'interno del Civico Cimitero di Cremona, con accesso indipendente da via dei Cipressi n. 8.

- Il forno è stato realizzato per contenere il dispendio energetico e garantire la massima silenziosità grazie all'impiego di tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi. Parte del calore prodotto viene recuperato e riutilizzato all'interno dell'edificio, per la produzione di acqua calda ad uso riscaldamento e sanitario.
- Il processo di cremazione ha una durata complessiva di 90 minuti.

L'impianto garantisce una elevata qualità del servizio offerto per effetto di una funzionale organizzazione degli spazi e dei percorsi, tali da garantire sempre, a familiari e visitatori, riservatezza, cortesia ed assistenza adeguate.

L'aspetto operativo è in continuo miglioramento, attraverso una gestione organizzata dal punto di vista logistico, a partire dal ricevimento della salma, fino all'estrazione e consegna delle ceneri. E' prevista inoltre la custodia delle salme in attesa di cremazione, all'interno di una sala climatizzata ed attrezzata con celle frigorifere.

3 VALORI E PRINCIPI ETICI

AEM CREMONA SPA, cosciente dell'importanza sociale del proprio ruolo nello svolgere il pubblico servizio della cremazione, opera nel pieno rispetto della dignità del defunto e dei congiunti secondo i principi etici di uguaglianza, imparzialità, onestà, diritto di scelta, partecipazione ed informazione, efficienza ed efficacia, ascolto e riservatezza, stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e dal codice etico dell'International Cremation Federation (ICF).

AEM CREMONA SPA garantisce inoltre la continuità del servizio, la qualità, la partecipazione e l'ascolto nell'esercizio dello stesso.

Questi principi fanno sì che AEM CREMONA SPA garantisca sempre alle persone che si rivolgono alla Società:

- l'osservanza rigorosa di tutte le leggi e i regolamenti;
- la massima onestà nell'effettuazione dei propri compiti;
- l'uguaglianza e la parità di trattamento, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, astenendosi da ogni forma di discriminazione;
- il rispetto dei credo religiosi e dei principi culturali ed etici on particolare riguardo agli atti di devozione, di pietà e di memoria;
- il rispetto delle volontà personali e familiari circa la disposizione delle esequie e della destinazione delle ceneri;
- il massimo riserbo in ogni momento del servizio, trattando e custodendo tutti i dati relativi alla cremazione solo ed esclusivamente come previsto da leggi e regolamenti vigenti;
- l'informazione relativa ai servizi e ai costi connessi alla cremazione.

4 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Il ricevimento del feretro, o del contenitore di resti mortali, ossa e parti anatomiche riconoscibili, è

subordinato all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione, nonché alla possibilità di cremazione.

La priorità è data dall'appartenenza al bacino di riferimento dell'impianto, stabilito in via ordinaria nell'area territoriale del Comune e della Provincia di Cremona, calendarizzata in ordine cronologico di arrivo della prenotazione.

Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alle potenzialità dell'impianto.

5 ZONE RISERVATE E ACCESSO DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI

AEM CREMONA SPA assicura un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati, con particolare attenzione e cura che i locali del Polo della Cremazione accessibili al pubblico siano privi di barriere architettoniche.

6 ACCESSIBILITA', CONTINUITA', SICUREZZA EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO

6.1 Orari

Le informazioni possono essere richieste e le prenotazioni e/o ritiro urne possono essere effettuate presso gli Uffici del Polo Crematorio di via dei Cipressi 8 nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 18.00;
- sabato: dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

I carri funebri in arrivo al Cimitero Monumentale di Cremona con salme di persone che al momento del decesso risultavano residenti nel Comune di Cremona (residenti) e destinate alla cremazione accedono dall'ingresso di Via dei Cipressi 10.

I carri funebri in arrivo da fuori città con salme destinate alla cremazione (non residenti) accedono dall'ingresso di Via dei Cipressi 10.

L'accoglienza dei servizi funebri destinati alla cremazione è possibile nei seguenti giorni:

- dal lunedì al sabato: dalle ore 8.30 alle ore 18.30;

Non viene effettuata l'accoglienza la domenica ed i giorni festivi, compresa la festa del santo patrono (13 novembre).

Le informazioni vengono anche rese disponibili attraverso la carta dei servizi, depliant, avvisi su apposita bacheca presso l'impianto di cremazione e sul sito internet www.aemcremona.it

6.2 Prenotazione del servizio

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 resti ossei.

La prenotazione può essere effettuata recandosi direttamente agli uffici del Polo Crematorio di via dei

Cipressi 8, negli orari di apertura sopra indicati, oppure telefonicamente al numero di telefono 0372801077, con successiva conferma obbligatoria via fax al numero 0372801099 e/o via mail polocremazione@aemcremona.it – pec polocremazione.cr@pec.it utilizzando l'apposito modulo predisposto e compilato in tutte le sue parti (richiesta di introduzione salma e/o resti).

6.3 Ricevimento

Prima di accedere con carro funebre al Polo Crematorio per il ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale amministrativo del Polo Crematorio tutta la documentazione necessaria appositamente compilata e la relativa urna cineraria, di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Conferma prenotazione/introduzione salma e/o resti inconsunti
- Modulo dati cremazione, ritiro ceneri, fatturazione
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 DPR 445/2000 e s.m.i. sulla composizione del feretro destinato alla cremazione
- Permesso di trasporto
- Permesso di seppellimento
- Verbale di chiusura feretro
- Autorizzazione alla cremazione
- Dichiarazione medica di assenza e/o asportazione stimolatore cardiaco (pace-maker)
- Dichiarazione di morte non dovuta a reato e/o nulla osta alla cremazione da parte dell'autorità giudiziaria
- Scheda anagrafica del defunto
- Urna cineraria

Se la verifica della documentazione da parte del personale amministrativo del Polo Crematorio avrà esito positivo potrà essere autorizzato l'ingresso del carro funebre al Polo Crematorio per il ricevimento della salma e dell'urna; in caso contrario l'addetto al trasporto viene invitato ad integrare la documentazione mancante.

Il ricevimento avviene esclusivamente nella zona riservata agli automezzi funebri, dove non è possibile l'accesso dei familiari. L'addetto al trasporto dovrà mostrare il documento controfirmato dal personale amministrativo all'operatore del Polo Crematorio prima dello scarico. Lo stesso operatore provvederà alla compilazione del verbale di consegna della salma/resto mortale e dell'urna, previa verifica del peso e a farlo controfirmare all'addetto al trasporto.

Il feretro viene movimentato dal mezzo funebre e posizionato su apposito carrello fornito dal personale del Polo della Cremazione con l'ausilio materiale degli operatori incaricati del trasporto. Dal momento che i feretri vengono scaricati sui carrelli fino alla consegna delle ceneri ogni operazione rimane a carico del personale del Polo.

I feretri devono giungere all'impianto muniti di targhetta identificativa.

Sull'urna cineraria dovrà già essere apposta una targhetta identificativa riportante nome, cognome, data di nascita e data di morte del defunto.

Qualora la salma non sia già in deposito presso il polo, la stessa dovrà essere ricevuta almeno 90 minuti prima dell'orario fissato per la cremazione.

Se viene richiesto il servizio "sala del commiato", il feretro deve essere consegnato almeno 90 minuti prima della cremazione; una volta sistemato il feretro vengono fatti accomodare i familiari e i partecipanti all'interno della sala. Qualora tra l'orario di prevista ultimazione della cerimonia del commiato e quella prevista per la cremazione intercorra un arco temporale superiore a due ore, il feretro è conservato presso gli appositi locali di deposito del Polo.

6.4 Sala del Commiato

E' possibile, al momento dell'arrivo all'impianto di cremazione, utilizzare la Sala del Commiato generalmente per un lasso di tempo non superiore ai 30 minuti, per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto, previa apposita prenotazione e relativa conferma di disponibilità.

L'importo tariffario relativo a tale servizio fa riferimento all'utilizzo delle sale per tale durata. Si precisa, altresì, che l'utilizzo della Sala del Commiato per l'organizzazione di una particolare cerimonia, per un tempo superiore rispetto a quello indicato, da richiedere al momento della prenotazione della cremazione, potrà essere concesso compatibilmente alla disponibilità delle sale, determinato dagli ingressi previsti per la giornata.

La sala potrà essere allestita con impianto fonico per un eventuale accompagnamento musicale; tutti i costi e le forniture per tale allestimento saranno a totale carico dell'impresa/privato, compresi eventuali diritti SIAE.

E' possibile l'utilizzo delle Sale del Commiato anche per l'organizzazione di particolari cerimonie per defunti non destinati alla cremazioni. In tal caso fatte salve le condizioni sopra descritte, l'impresa di onoranze funebri dovrà presenziare per tutta la durata della cerimonia e provvedere a ritiro della salma al termine della cerimonia.

6.5 Assistere alla Cremazione

Per motivi di sicurezza e di sistemazione logistica dell'impianto, **non è consentito** assistere e/o presenziare fisicamente dall'atto della cremazione.

6.6 Preparazione del feretro

Per la cremazione sono esclusi i cofani costruiti in materie termoplastiche, zinco, piombo, fibra di vetro.

Eventuali elementi metalli di arredo del cofano (maniglie, simboli religioni), che non siano stati rimossi all'atto del conferimento, saranno asportati prima della sua introduzioni nel forno crematorio e trasferiti nell'area adibita a deposito temporaneo dei rifiuti, per poi essere conferiti ad azienda specializzata nel recupero metalli.

Le parti metalliche che si rinvencono comunque all'interno del forno crematorio, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di un magnete ed avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

Nel caso di cremazione di bambini, indicativamente fino a 10 anni di età, o comunque tenendo conto delle esigenze della famiglia, sono consentite particolari forme di manifestazione di lutto, quali, ad esempio, accompagnare al feretro giocattoli di materiale naturale, non sintetico, combustibile o altri oggetti aventi analoghe caratteristiche, previa domanda a cui seguirà autorizzazione del personale preposto del Polo della Cremazione.

6.7 Pace-maker

Dovranno obbligatoriamente essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara e conseguente introduzione nel forno crematorio, stimolatori cardiaci o impianti radioattivi, questi ultimi quando determinino livelli di radioattività oltre i limiti di pericolosità per la persona umana. Per le tipologie di stimolatori che sono compatibili con la cremazione è possibile non procedere al relativo espianto allegando alla richiesta di cremazione la scheda tecnica dell'apparecchiatura. Tale documentazione dovrà riportare chiaramente la compatibilità con il processo di cremazione senza pericolo per l'impianto e per l'ambiente.

Dell'assenza invece di tali apparecchiature, che possono causare danni all'impianto e all'ambiente e sulla composizione del feretro sarà data attestazione da parte del personale medico che rilascerà la relativa documentazione, oppure da un familiare o dall'impresa funebre incaricata del servizio con una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, tramite dichiarazione scritta che ne risponderà, anche civilmente, nei confronti di AEM CREMONA SPA.

6.8 Cremazione resti mortali

L'impianto di cremazione effettua anche il servizio di cremazione dei resti a seguito di esumazione ed estumulazione. Il servizio avviene con le medesime garanzie previste per la cremazione delle salme.

Si definiscono resti mortali gli esiti dei fenomeni cadaverici trasformativi conservativi, risultanti dalla incompleta scheletrizzazione di un cadavere, decorso il periodo minimo di ordinaria inumazione o tumulazione, pari rispettivamente a 10 e 20 anni.

I resti devono essere consegnati in apposito contenitore confezionato con idonei materiali biodegradabili atti ad impedire le eventuali perdite di liquidi.

La cremazione dei resti mortali avviene con il criterio e le priorità previsti al precedente punto 6.2.

7 PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITA'

I feretri destinati a cremazione, con le relative urne, devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma. Prima della cremazione la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta e depositata all'ingresso del forno, dove rimane fino al momento dell'estrazione delle ceneri. A ulteriore tutela del cittadino, al momento della prenotazione della cremazione, l'addetto amministrativo assegna un codice univoco alfanumerico progressivo alla salma e/o resto, che viene comunicato all'impresa/famiglia. Detto codice seguirà in ogni fase del processo della cremazione il defunto, onde permettere in ogni momento la garanzia della tracciabilità. Il codice viene stampato su targhette adesive che verranno apposte nell'ordine: sulla pratica al momento della prenotazione, sulla bara al momento dell'arrivo, sull'urna cineraria al momento dell'arrivo, sul verbale di ricevimento defunto e urna che gli operatori addetti alla cremazione compilano in ogni fase della cremazione e alla consegna dell'urna cineraria torna nella pratica a chiusura della stessa.

L'addetto alla cremazione, prima di estrarre le ceneri, sposta la targhetta sul lato del portellone da dove successivamente recupererà le ceneri. All'atto della rimozione dal forno della cassetta contenente le ceneri raffreddate, la targhetta identificativa viene prelevata. Ceneri e targhetta identificativa vengono accompagnate al dispositivo per il confezionamento e sigillatura; la targhetta identificativa viene riposta nella tasca laterale del dispositivo, ove prevista. Compilate le operazioni, le ceneri vengono deposte nell'urna. La targhetta identificata del feretro viene consegnata ai familiari, o al personale che ne ha titolo insieme all'urna e alla relativa documentazione.

7.1 Interventi di manutenzione

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, AEM CREMONA SPA provvede a darne comunicazione, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto stesso, almeno 5 giorni lavorativi precedenti la fermata.

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

7.2 Personale

AEM CREMONA SPA assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste.

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune norme di salvaguardia certificate a corredo degli impianti:

- Blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione dei feretri;
- Pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- Aspiratore fumi in depressione evitando la dispersione negli ambienti di lavoro;
- Serranda by-pass fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi.

AEM CREMONA SPA 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 altri a rischi. I locali con accesso vietato al pubblico sono opportunamente segnalati.

7.3 Tempi

Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro.

In tal caso i feretri saranno conservati in apposite celle frigorifere poste all'interno/esterno del nuovo impianto. Tale eventuale deposito, oltre il termine fissato e concordato, è soggetto al pagamento di una tariffa.

In caso di cremazione di contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di resti ossei, il termine è stabilito secondo la disponibilità e alle condizioni concordate al momento della prenotazione; è invece secondo le disponibilità dell'impianto e nei termini concordati con gli uffici preposti del Polo, la richiesta di cremazioni in forma massiva.

7.4 Consegna dell'urna

L'urna contenente le ceneri è di norma consegnata alla persona che ne ha titolo (preventivamente indicata sul modulo di prenotazione della cremazione) a partire dal giorno successivo a quello della cremazione, e comunque entro due giorni successivi alla cremazione (il deposito dell'urna oltre i termini consentiti sarà soggetto ad una tariffa).

L'incaricato al ritiro si deve presentare presso il forno crematorio, nel giorno e ora concordati, 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". In questo caso la delega, unitamente ad un documento di identità del delegato, deve essere consegnata agli addetti per poter ritirare l'urna.

Oltre tale termine verrà applicata la tariffa per il deposito.

8 AVVERTENZE PER LE IMPRESE DI ONORANZE FUNEBRI.

Ai fini ambientali è richiesto che le imprese utilizzino negli allestimenti delle bare tessuti in fibre naturali, escludendo quindi qualsiasi componente plastico.

All'interno del feretro deve essere sempre presente un apposito rivestimento biodegradabile che impedisca eventuali percolamenti di liquidi dal feretro stesso.

E' altresì obbligatoria l'applicazione all'esterno del feretro di idoneo adesivo che certifichi la presenza e la validità di tale dispositivo.

Si richiede che le imprese sensibilizzino le famiglie affinché non vengano inseriti all'interno del feretro oggetti non compatibili con la cremazione.

Le urne fornite dalle famiglie/imprese di onoranze devono essere di dimensioni capaci di contenere tutte le ceneri ed avere caratteristiche conformi alle normative vigenti; in particolare devono presentare le seguenti caratteristiche:

- Essere predisposte per la sigillatura;
- Riportare la targhetta di materiale inossidabile e non alterabile, con inciso il nome e il cognome e la data di nascita e di morte del defunto;
- Essere di materiale infrangibile ovvero disporre di un contenitore interno che garantisca l'integrità delle ceneri in caso di rottura.

E' opportuno che le imprese, al momento dell'organizzazione del servizio funebre, informino i dolenti in merito alle successive modalità di gestione delle ceneri e dell'urna, in accordo alle normative vigenti.

9 CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

9.1 Tariffe

Tutte le tariffe connesse al servizio di cremazione sono consultabili sul sito di AEM CREMONA SPA www.aemcremona.it.

La tariffa per la cremazione comprende:

- Ricevimento del feretro o del contenitore negli ambienti del polo crematorio e trasporto fino all'impianto del forno crematorio
- Processo di combustione per la durata occorrente
- Raccolta delle ceneri, con separazione delle eventuali parti metalliche residue
- Polverizzazione delle ceneri
- Collocamento delle ceneri nell'urna o altro contenitore sufficientemente capiente ed idoneo ad accogliere le ceneri, preventivamente consegnata dall'impresa di onoranze funebri,

adeguatamente sigillata, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto

- Adempimenti amministrativi necessari
- Consegna delle ceneri presso l'impianto di cremazione.

9.2 Garanzia di informazione

Le informazioni sono rese disponibili:

- Presso il Polo della Cremazione, Via dei Cipressi, 8 – telefono 0372801074-801075-801076-801078 – fax 0372801099 – mail polocremazione@aemcremona.it – pec polocremazione.cr@pec.it
- Sul sito internet: www.aemcremona.it

Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni, i quali sono resi pubblici sul sito internet www.aemcremona.it, entro 15 giorni lavorativi da quanto AEM CREMONA SPA ne avrà la disponibilità. Sono oggetto di tale informazione gli ultimi 3 risultati dei controlli periodici, fermo restando che quelli antecedenti sono sempre accessibili su richiesta.

9.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

AEM CREMONA SPA rileva il grado di soddisfazione del servizio mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta dei Servizi". Il questionario è reperibile presso gli uffici amministrativi del Polo e sul sito internet www.cremona.it.

La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in forma del tutto anonima.

9.4 Reclami e addebiti

I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell'impianto avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta dei Servizi" o reperibile anche presso gli uffici amministrativi del Polo e sul sito internet www.aemcremona.it.

9.5 Rimborsi e addebiti

Per prestazioni rese non in conformità con gli standard di servizio o con gli accordi stabiliti al momento della prenotazione della cremazione, i richiedenti hanno diritto ad un rimborso.

Mancato rispetto della giornata concordata per la cremazione (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori di AEM CREMONA SPA)	25% rimborso sulla tariffa del servizio
---	--

In caso di ritardi nella consegna del feretro o di richiesta di cancellazione della prenotazione del servizio che comportino problemi organizzativi nell'attività di cremazione, AEM CREMONA SPA applicherà al richiedente il servizio i seguenti addebiti:

Ritardo nella consegna del feretro (che abbia comportato una mancata cremazione con conseguenti problemi di gestione del programma giornaliero)	25% di sovrapprezzo sulla tariffa del servizio
Cancellazione della prenotazione (che abbia comportato una mancata	

cremazione con conseguenti problemi di gestione del programma giornaliero)	75% della tariffa del servizio richiesto e non effettuato
--	--

10 VALIDITA'

La presente “Carta dei Servizi” ha validità a partire dal mese di luglio 2018.

Eventuali revisioni della “Carta dei Servizi” sono tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso idonei strumenti informativi.

11 ALLEGATI

Allegato A: Questionario di valutazione del servizio di cremazione

Allegato B: Modulo di reclamo/Segnalazione

Allegato C: Modulo conferma prenotazione cremazione

Allegato D: Delega per il ritiro delle ceneri

ALLEGATO A

Questionario di valutazione del servizio di cremazione

Nell'ambito delle attività cimiteriali, AEM CREMONA SPA cura il servizio di cremazione, con l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso. Per questo motivo si chiede ai familiari e congiunti che hanno partecipato al rito, la cortesia di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre di più il servizio. Grazie per la collaborazione.

① Sono stati rispettati i tempi concordati ?

SI NO

② Ha avuto contatti con il personale presente presso il forno crematorio? Se sì come giudica (dando un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 il massimo gradimento) :

cortesia

1 2 3 4 5

adeguatezza della situazione

1 2 3 4 5

accoglienza

1 2 3 4 5

rispetto

1 2 3 4 5

③ ci sono stati fattori durante il servizio che le hanno fatto particolarmente buona impressione? SI NO

Se sì, quali ?

④ ci sono stati fattori durante il servizio che l' hanno infastidita o creato disagio?

SI NO

Se sì, quali ?

⑤ Ha usufruito della sala del commiato ?

SI NO

se si, come giudica tale servizio/struttura?

Inadeguati parzialmente adeguati adeguati

⑥ Complessivamente come giudica i locali del forno crematorio?

Inadeguati parzialmente adeguati adeguati

ALLEGATO B

AEM CREMONA SPA – Polo della Cremazione

Modulo di reclamo / segnalazione

**Da inviare a AEM Cremona s.p.A. - Polo della Cremazione , via dei Cipressi 8 –
26100 Cremona**

Fax : 0372801099

DESCRIZIONE SEGNALAZIONE

Dati del segnalante

Cognome	Nome
Via	n° - Comune
Provincia	
Telefono casa	Cellulare
Data	Firma

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.Lgs. 196 del 30.06.2003 e successive modificazioni e integrazioni

ALLEGATO C

**CONFERMA PRENOTAZIONE / INTRODUZIONE
CREMAZIONE SALMA / RESTI
AL POLO DELLA CREMAZIONE DI CREMONA**

Al Polo della Cremazione di
AEM Cremona S.P.A.

Spazio riservato al protocollo
in entrata

Il sottoscritto / La sottoscritta / L'Impresa di Onoranze Funebri _____
Codice Fiscale / Partita IVA _____
residente / con sede in _____ via _____ tel. _____
a nome e per conto dei familiari (in caso di impresa) _____
con riferimento alla prenotazione effettuata in data _____

CONFERMA

di introdurre al Polo Crematorio di Cremona per la cremazione la salma / resti mortali / resti ossei di
_____ deceduto/a in _____ il _____

consapevole che sarà custodita presso le strutture a disposizione di AEM S.P.A. fino al momento della cremazione e per la quale è stata già autorizzata la cremazione da parte del Sindaco del Comune di decesso / ove erano tumulati.

Le risultanti ceneri saranno _____

Conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali e/o sensibili ai sensi del D. Lgs. 196/03 e prende atto delle informazioni di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/03.

_____, li _____

ALLEGATO D

AL POLO DELLA CREMAZIONE DI AEM CREMONA S.P.A.

CON RIFERIMENTO ALLA PRENOTAZIONE EFFETTUATA IN DATA:

CONFERMA la prenotazione della cremazione della SALMA ESITO RESTO OSSEO FETO
di : cognome _____ nome _____
nato a _____ prov. _____ il _____
residente a _____ prov. _____ in via _____ n. _____
deceduto il _____ a _____ alle ore _____

le ceneri verranno : affidate ai familiari affidate per la dispersione tumulate
l'arrivo presso il Polo Crematorio è previsto il giorno _____ alle ore _____
la cremazione è concordata per il giorno _____ ed il ritiro ceneri per il giorno _____
l'urna ed i documenti verranno ritirati da : impresa funebre _____
 Sig./ra _____

Si comunica che i documenti e l'urna contenente le ceneri sarà consegnata solamente al richiedente sopra indicato, fatto salvo che non venga incaricata dallo stesso persona diversa con apposita delega, su modulistica di AEM Cremona S.P.A., debitamente compilata e sottoscritta.

DEFINIZIONE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

defunto iscritto alla SO.CREM
 richiesto utilizzo sala del Commiato (alle ore _____)
 segnalazioni particolari relative al feretro _____
 organizzazione di particolari cerimonie durante la cremazione _____

DATI PER LA FATTURAZIONE

Cognome _____, nome _____
residente a _____ prov. _____ in via _____ n. _____
C.F. / P. IVA
Impresa Funebre _____
C.F. / P. IVA
Fattura da inviare via e-mail all'indirizzo di posta elettronica _____

Conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali e/o sensibili ai sensi del D. Lgs. 196/03 e prende atto delle informazioni di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/03.

Luogo e data _____ firma del richiedente / Impresa _____

ALLEGATO E

Spett. le
AEM Cremona S.P.A. – Polo della Cremazione

OGGETTO : Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 del DPR 445/2000
sulla **composizione del feretro destinato alla cremazione**

I SOTTOSCRITTI

in relazione alla cremazione presso il Polo della Cremazione del Comune di Cremona (Cr)

CADAVERE RESTI MORTALI RESTI OSSEI

del defunto _____

deceduto il _____ nel Comune di _____

residente in vita nel Comune di _____

DICHIARANO CHE

	SI	NO
➤ è racchiuso nello ZINCO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ è portatore di STIMOLATORE CARDIACO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ altri APPARECCHI ELETTROMEDICALI A BATTERIA _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ è portatore di PROTESI METALLICHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ SOSTANZE RADIOATTIVE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ INVOLUCRO AUTORIZZATO dal Ministero della Sanità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ PESO DEL FERETRO minore di 180 Kg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ DIMENSIONI BARA (entro standard impianto cm. 230x90x70)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ decesso a causa di MALATTIA INFETTIVA allegare certificazione ASL di avvenuto trattamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali e/o sensibili ai sensi del D. Lgs. 196/03 e prende atto delle informazioni di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/03.

(luogo, data)

(timbro e firma impresa on. funebri)

(firma del familiare)
allegare copia del documento identità

ALLEGATO F

AEM CREMONA SPA – Polo della Cremazione

Delega per il ritiro delle ceneri

Il / la sottoscritto / a

residente a _____ prov. _____ in via
_____ n. _____

DELEGA

Il / la signor / a

al ritiro dell'urna contenente le ceneri di

deceduto il _____ a

Allego copia documento di identità.

_____, il _____

firma
