



UNIONE BASSA VALLE SCRIVIA
Castelnuovo Scrivia – Guazzora – Alzano Scrivia
SUAP – Servizi Cimiteriali

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Gestione dei servizi cimiteriali presso i cimiteri comunali di

Castelnuovo Scrivia, Alzano Scrivia e Guazzora

Edizione 2026

Premessa

La Carta dei Servizi Cimiteriali è il documento con cui l'Unione Bassa Valle Scrivia informa i cittadini sulle attività svolte nel particolare e delicato ambito dei servizi cimiteriali e rende esplicite le modalità con cui l'Amministrazione, direttamente e tramite il soggetto affidatario del servizio, si impegna a erogare le prestazioni in una prospettiva di continuo miglioramento, assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e di definizione degli standard qualitativi.

La Carta descrive i principi fondamentali del servizio e le garanzie offerte a coloro che ne usufruiscono. È inoltre uno strumento di informazione che consente all'utente di conoscere i propri diritti, di avere garanzie sul loro rispetto e di conoscere le modalità di fruizione dei servizi.

La Carta è disponibile per tutti i cittadini ed è integrata e aggiornata periodicamente, anche grazie alle osservazioni degli utenti, al fine di rendere i servizi cimiteriali sempre più rispondenti alle esigenze dei fruitori.

Che cos'è la Carta dei Servizi Cimiteriali

La Carta si ispira e si conforma:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- alla Legge 11 luglio 1995, n. 273;
- alla Legge 14 novembre 1995, n. 481;
- al D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, articolo 11;
- alla Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge finanziaria 2008), articolo 2, comma 461;
- al D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, di riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, nel cui ambito sono ricompresi i servizi cimiteriali.

Esigenze

La Carta dei Servizi Cimiteriali nasce dalla necessità di migliorare l'informazione e la conoscenza dei diritti, delle garanzie e degli impegni che l'Unione Bassa Valle Scrivia intende attuare e rispettare nell'attività di gestione dei cimiteri dei Comuni aderenti e, più in generale, nel rapporto con i propri utenti.

Presentazione della Carta (principi fondamentali)

La Carta dei Servizi Cimiteriali si pone l'obiettivo di offrire uno strumento chiaro e verificabile a tutti gli utenti nelle fasi di organizzazione ed erogazione del servizio. Riconoscendo le circostanze di forte emotività dei familiari dei defunti, l'Unione e il soggetto affidatario si impegnano a erogare i servizi alla comunità nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Principi fondamentali

Uguaglianza (parità dei diritti degli utenti). Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità (parità di trattamento). Il comportamento del gestore nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia e 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.

Continuità (servizio continuo e regolare). Trattandosi di servizio pubblico essenziale, l'erogazione è assicurata con regolarità e senza interruzioni. Casi di funzionamento irregolare o di interruzione temporanea potranno verificarsi soltanto per scioperi o cause di forza maggiore, nel rispetto delle norme sui servizi essenziali; in tali casi sono adottate tutte le misure possibili per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

Diritto di scelta. Qualora sia possibile un'offerta differenziata in ordine alle modalità di attuazione del servizio o di parte del medesimo, è garantita agli utenti un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

Partecipazione e informazione. È garantita la partecipazione dei cittadini al funzionamento e al controllo dei servizi cimiteriali mediante osservazioni, suggerimenti, reclami o istanze. È agevolato l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo le disposizioni in materia di informazione agli utenti.

Efficienza ed efficacia (ottimizzazione del servizio). L'Amministrazione e il soggetto affidatario perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali compatibili con le risorse disponibili.

Cortesìa. È garantito all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, con particolare riguardo alla sensibilità propria del momento del lutto.

Tutela dei dati personali. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, esclusivamente per le finalità connesse alla gestione dei servizi cimiteriali.

Tutela e mantenimento del decoro. Tutti gli operatori e i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo. In caso di atti vandalici o di danneggiamenti a beni del cimitero, a lapidi o a monumenti, il responsabile è tenuto al risarcimento del danno cagionato.

Caratteristiche del servizio e delle prestazioni

Territorio interessato. Il servizio interessa i cimiteri comunali dei tre Comuni aderenti all'Unione Bassa Valle Scrivia – Castelnuovo Scrivia, Alzano Scrivia e Guazzora – con un bacino di utenza corrispondente potenzialmente all'intera comunità dei tre enti (circa 5.449 abitanti), oltre agli utenti esterni titolari di diritti di sepoltura nei medesimi cimiteri.

Modalità di gestione. La gestione dei servizi cimiteriali è affidata dall'Unione a un operatore economico specializzato, individuato ai sensi del D.Lgs. 36/2023. L'Unione mantiene in gestione diretta le attività di controllo e verifica, la gestione delle concessioni cimiteriali e le attività amministrative relative alla tenuta dei registri.

Uffici e recapiti. Le attività amministrative relative ai servizi cimiteriali fanno capo al Servizio SUAP – Catasto – Servizi Cimiteriali dell'Unione Bassa Valle Scrivia, con sede in Via Garibaldi n. 43 – 15053 Castelnuovo Scrivia (AL). Gli uffici ricevono il pubblico negli orari pubblicati sul sito istituzionale dell'Unione; è comunque possibile concordare un appuntamento al di fuori degli orari di cui sopra.

A titolo esemplificativo, le attività del servizio amministrativo cimiteriale riguardano:

- attività di sportello per le pratiche e le informazioni amministrative relative ai cimiteri e alle attività che vi si svolgono;
- attività istruttoria per la verifica del diritto di accoglienza nei cimiteri di salme, resti ossei e ceneri;
- attività istruttoria e predisposizione degli atti per l'assegnazione dei posti di sepoltura;
- programmazione delle esumazioni ed estumulazioni ordinarie e straordinarie, compresi i contatti e l'informativa all'utenza;
- ricevimento, registrazione e archiviazione degli atti relativi alle operazioni cimiteriali (inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, traslazioni e altre operazioni);
- tenuta e aggiornamento dell'archivio cartaceo e/o informatico della documentazione cimiteriale;
- monitoraggio delle operazioni eseguite, delle sepolture e della situazione ricettiva dei cimiteri;
- rilascio e gestione degli atti di concessione cimiteriale.
- Richiesta attivazione/disdetta luce votiva

I servizi resi e le operazioni cimiteriali

Si tratta delle operazioni necessarie alla gestione delle salme, dei resti mortali e delle ceneri nei cimiteri, ricomprese fra gli adempimenti previsti dal D.P.R. 285/1990 e dalle norme collegate. Lo svolgimento delle operazioni è disciplinato a livello locale anche dai Regolamenti comunali di Polizia Mortuaria. Le principali operazioni sono le seguenti.

Inumazione

Sepoltura della salma in campo comune, nella nuda terra. La concessione del posto costituisce diritto d'uso, non conferisce la proprietà del terreno e ha la durata stabilita dal Regolamento di Polizia Mortuaria (di norma dieci anni).

Tumulazione

Sepoltura di feretri, cassette di resti ossei o urne cinerarie in manufatti (loculi, ossari, cinerari, tombe di famiglia, edicole) costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso per la durata prevista dal Regolamento.

Esumazione ordinaria

Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo ordinario di sepoltura (di norma dieci anni).

Esumazione straordinaria

Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria, per motivi particolari ed eccezionali.

Estumulazione ordinaria

Estrazione del feretro precedentemente tumulato alla scadenza della concessione o comunque nei termini previsti dal Regolamento di Polizia Mortuaria.

Estumulazione straordinaria

Estrazione del feretro prima della scadenza ordinaria, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria, per motivi particolari ed eccezionali.

Concessioni cimiteriali

Rilascio dell'atto di concessione cimiteriale per l'uso di loculi, cellette ossario, tombe di famiglia ed edicole gentilizie, per il periodo stabilito dal Regolamento di Polizia Mortuaria. La gestione amministrativa delle concessioni resta in capo all'Unione.

Raccolta dei rifiuti cimiteriali

I rifiuti prodotti nei cimiteri sono raccolti negli appositi contenitori e conferiti ai siti di smaltimento secondo la normativa vigente (D.P.R. 254/2003 e D.Lgs. 152/2006), con particolare riguardo ai rifiuti derivanti dalle operazioni di esumazione ed estumulazione.

Pulizia degli spazi cimiteriali (cimitero di Castelnuovo Scrivia)

Limitatamente al cimitero comunale di Castelnuovo Scrivia, il servizio comprende la pulizia degli spazi comuni, dei servizi igienici, dei percorsi, delle pavimentazioni, dei portici, dei marciapiedi e delle scale. La pulizia dei locali è assicurata con cadenza settimanale e, comunque, in caso di necessità.

Manutenzione del verde (cimitero di Castelnuovo Scrivia)

Limitatamente al cimitero comunale di Castelnuovo Scrivia, sono previste le operazioni di sfalcio dell'erba, estirpazione delle erbe infestanti, diserbo meccanico e/o chimico nei limiti consentiti dalla normativa vigente, da eseguirsi con le cautele previste e con la necessaria informazione all'utenza.

Illuminazione votiva

Per le relative pratiche di attivazione, disdetta e segnalazione guasti l'utente può rivolgersi all'Ufficio Servizi Cimiteriali dell'Unione.

Tariffe e diritti cimiteriali

Le tariffe e i diritti relativi ai servizi cimiteriali sono definiti con deliberazione del competente organo dell'Unione. Con Deliberazione della Giunta dell'Unione n. 6 del 6 febbraio 2026 sono stati rideterminati i diritti relativi ai servizi cimiteriali. Le tariffe sono consultabili presso l'Ufficio Servizi Cimiteriali e sul sito istituzionale dell'Unione.

Standard e indicatori di qualità

Al fine di garantire la qualità del servizio, l'Unione adotta gli indicatori di qualità previsti dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31 agosto 2023, di seguito riepilogati.

Indicatore	Standard
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Immediato
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione	Programmato con i familiari
Tempo di attivazione del servizio	Immediato
Tempo di risposta motivata ai reclami	5 giorni
Tempo di intervento in caso di segnalazioni di disservizi	Immediato
Cicli di pulizia programmata (solo cimitero di Castelnuovo Scrivia)	Settimanale (e in caso di necessità)
Accessibilità per gli utenti disabili	Sì
Mappatura delle attività e piano dei controlli periodici	Secondo la disciplina prestazionale

I servizi cimiteriali costituiscono servizio pubblico essenziale ai sensi della Legge 12 giugno 1990, n. 146 e dell'Accordo Collettivo Nazionale del 19 settembre 2002 (e successive integrazioni) e, in quanto tali, sono erogati garantendo continuità, universalità e parità di trattamento.

Rapporti con i cittadini – l'ascolto e la valutazione del servizio

L'Unione promuove l'ascolto dei cittadini quale strumento di verifica della qualità del servizio erogato e di individuazione degli aspetti da migliorare. A tal fine possono essere previsti piani di indagine sulla soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) su un campione rappresentativo di utenti.

Gli utenti possono presentare reclami, osservazioni e suggerimenti relativi ai servizi cimiteriali. I reclami e i suggerimenti devono essere precisi e contenere tutte le informazioni necessarie a individuare il problema segnalato e a rendere agevole l'accertamento dei fatti.

I moduli possono essere consegnati presso l'Ufficio Servizi Cimiteriali. L'Unione, esperita ogni possibile verifica in merito, risponde in forma scritta e motivata, di norma, entro 5 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato il reclamo.

Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida dal momento della sua approvazione ed è pubblicata sul sito istituzionale dell'Unione Bassa Valle Scrivia. In alternativa, il cittadino può consultarla o richiederne copia in forma cartacea presso l'Ufficio Servizi Cimiteriali. La Carta resta valida sino a revoca, sostituzione o aggiornamento.

Informarsi ed essere ascoltati

L'Ufficio Servizi Cimiteriali dell'Unione Bassa Valle Scrivia è a disposizione per qualsiasi informazione. È possibile comunicare con l'Ufficio ai seguenti recapiti:

- **Indirizzo:** Unione Bassa Valle Scrivia – Servizio SUAP, Catasto e Servizi Cimiteriali – Via Garibaldi n. 43, 15053 Castelnuovo Scrivia (AL)
- **Telefono:** 0131 826565 int. 7
- **E-mail:** servizi.cimiteriali@unionebassavallescrivita.al.it
- **PEC:** unionebassavallescrivita@pec.it
- **Sito internet:** www.unionebassavallescrivita.al.it
- **Responsabile del Servizio:** Dott.ssa Alessandra Timo