



Città di Grosseto

TEMPIO CREMATORIO DI GROSSETO

***CARTA DEI SERVIZI***



*11 maggio 2020*

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
1.1 CONTESTO	4
1.2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
1.3 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI DEL SETTORE	5
<b>2 PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>7</b>
2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO	7
2.2 CONTINUITA'	7
2.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	7
2.4 CORTESIA	8
2.5 MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	8
2.6 INFORMAZIONE	8
2.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA'	8
2.8 TUTELA AMBIENTALE	9
2.9 TIPOLOGIE DI RIFIUTI E LORO CLASSIFICAZIONE	11
2.9.1 <i>Centri crematori</i>	11
2.10 PRIVACY	13
2.11 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	13
2.12 ACCORDO CONTRATTUALE	13
2.13 TEMPI	15
2.14 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	15
2.15 GARANZIE SULLA RICONDUCIBILITA' DELLE CENERI AL DEFUNTO	16
<b>3 SERVIZI EROGATI PRESSO IL TEMPIO</b>	<b>17</b>
3.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE	17
3.2 TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	17
3.3 RICEZIONE SALMA SENZA PARENTI AL SEGUITO – SERVIZIO COMPRESO NELLA TARIFFA DI CREMAZIONE	17
3.4 RICEZIONE SALMA CON PARENTI AL SEGUITO – SERVIZIO COMPRESO NELLA TARIFFA DI CREMAZIONE	18
3.5 RICEZIONE SALMA CON PARENTI AL SEGUITO E PRENOTAZIONE DELLA SALA DEL COMMIATO– SERVIZIO SU PRENOTAZIONE	18
3.6 RICEZIONE RESTI MORTALI – SERVIZIO COMPRESO NELLA TARIFFA DI CREMAZIONE	18
3.7 PERCORSI	19
3.8 TRASPORTO DI SALME	19
3.9 TRASPORTO DI RESTI MORTALI	19
3.10 RITUALITA'	19
3.11 SALA DEL COMMIATO	19
3.12 SALA DEL SALUTO	20

---

3.13	VIDEO – VISIONE	21
3.14	DISPERSIONE	21
3.15	TARIFFE IN VIGORE	21
3.16	MODALITA' DI PAGAMENTO	21
<b>4</b>	<b>TUTELA DEI CLIENTI – UTENTI</b>	<b>23</b>
4.1	COMPORAMENTO DEL PERSONALE VERSO I FRUITORI DEL SERVIZIO	23
4.2	ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI	23
<b>5</b>	<b>PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE</b>	<b>25</b>
5.1	INFORMAZIONI FORNITE AI CLIENTI - UTENTI	25
5.2	INFORMAZIONI FORNITE AL CONCEDENTE	25
5.3	MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I FRUITORI DEL SERVIZIO	25
5.4	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DEL SERVIZIO	25
<b>6</b>	<b>CONSIGLI UTILI</b>	<b>27</b>
6.1	BREVE GUIDA ALLA LEGISLAZIONE VIGENTE	27
6.2	L'AFFIDAMENTO DELLE CENERI AL FAMILIARE	28
6.3	LA DISPERSIONE DELLE CENERI	29
6.4	COSA FARE IN CASO DI LUTTO	30
6.5	SE SI OPTA PER LA CREMAZIONE	30
<b>7</b>	<b>ALLEGATI</b>	<b>32</b>

---

---

## PREMESSA

---

### 1.1 CONTESTO

---

Il **Tempio Crematorio Grosseto S.r.l.** da ora in poi **La Società** è risultata affidataria in concessione, ai sensi dell'art.153 e seguenti del D.Lgs. 163/2006, dell'appalto per la progettazione definitiva ed esecutiva, della costruzione e gestione di un nuovo impianto di cremazione e delle necessarie strutture pertinenziali, da realizzarsi all'interno dell'area destinata a servizi collocata nel Cimitero Urbano di Grosseto.

Il Tempio di Cremazione di Grosseto è stato realizzato e prioritariamente copre il fabbisogno della popolazione dei Comuni di Grosseto e Provincia e potrà soddisfare anche le richieste provenienti da altri Comuni.

### 1.2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La "Carta dei Servizi" erogati dalla **Società** nel territorio del Comune di Grosseto e oltre, ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale dell'Azienda nei confronti dei propri clienti-utenti.

Conseguentemente disciplina i rapporti fra La **Società** ed il Comune per l'esercizio del servizio e definisce i doveri del gestore sottoposto alle misure sanzionatorie previste nel contratto di concessione che il Comune può adottare. In virtù di tale contratto La **Società**, mediante la gestione tecnico-operativa affidata ad un gestore specializzato, provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei servizi di cremazione. Pertanto a La Società vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela e più in generale con i cittadini.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra concessionario, gestore e utente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

---

La Carta dei Servizi rappresenta per la **Società** lo strumento per dichiarare ai propri clienti-utenti i livelli dei servizi erogati; per i clienti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra le caratteristiche del servizio erogato e la modalità di rapporto fra la **Società** ed i suoi clienti- utenti. La **Società** , con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti

### 1.3 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La presente "Carta dei Servizi" del Tempio di Cremazione di Grosseto è soggetta a revisione per l'esigenza di aggiornare gli standard qualitativi, per aggiornamenti al servizio e per richiesta delle parti interessate.

### 1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI DEL SETTORE

---

- Decreto del Ministro degli Interni 1/7/2002 "Determinazione delle tariffe per la cremazione".
- Legge 30 Marzo 2001, n° 130, "Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri"
- Circ. Ministero della Sanità n° 10 del 31 luglio 1998 – circolare esplicativa-
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 "Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria"
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90 – circolare esplicativa –
- Decreto Ministeriale del 01 luglio 2002, n° 123 " Determinazione delle tariffe per la cremazione dei cadaveri e per la conservazione o la dispersione delle ceneri nelle apposite aree cimiteriali".

- Legge del 28 febbraio 2001, n° 26, “ Conversione in Legge, con modificazioni, del D.Lgs. 27 dicembre 2000 n° 392, recante disposizioni urgenti in materia di Enti Locali”.
- Legge Regionale Toscana - 31 maggio 2004, n. 29 “Affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti”.
- Legge Regionale Toscana - 12 novembre 2013, n. 66 “Affidamento , conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti . Modifiche alla l.r. 29/2004 .
- Regolamento dei Servizi Cimiteriali e funebri del Comune di Grosseto del 16/12/2004 approvato con Delibera di C.C n.°104.
-

---

## 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

---

La **Società** gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e successive modificazioni concernente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

### 2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA’ DI TRATTAMENTO

---

La **Società** si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Pertanto garantisce l’uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio dato e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

### 2.2 CONTINUITA’

---

La **Società** si impegna ad assicurare e garantire l’erogazione del servizio pubblico in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla propria volontà, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tale impegno sarà garantito anche in caso di sciopero del personale a fronte del quale il servizio sarà garantito nei limiti di legge.

### 2.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

---

Il Cliente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di interesse collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con la Direzione o suo delegato; La Società si impegna a fornire risposte tempestive ed esaustive, e a prevedere apposite procedure di reclamo che i clienti, utenti e le Associazioni dei Consumatori possono seguire qualora ipotizzino violazioni dei principi sanciti e prassi descritte nella presente Carta dei Servizi.

---

Il riesame delle circostanze e degli eventi evidenziati dai clienti – utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno la base per una periodica valutazione della qualità dei servizi erogati.

## **2.4 CORTESIA**

---

La **Società** si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto del dolore.

A tal fine tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

## **2.5 MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

---

La **Società** persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2.6 INFORMAZIONE**

---

La **Società** assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi attraverso la presente Carta ed altre forme di comunicazione.

Attraverso la diffusione di materiale divulgativo e informativo, distribuito presso il Tempio di Cremazione, gli uffici pubblici, le aree cimiteriali, sono descritte le modalità con cui può essere richiesta la cremazione di un proprio caro; le stesse informazioni saranno disponibili sul sito dedicato al Tempio di Cremazione di Grosseto ([www.crematoriogrosseto.it](http://www.crematoriogrosseto.it)) insieme a tutte le informazioni relative alla struttura, alle tariffe applicate,

alla modulistica da utilizzare, agli orari utili per la prenotazione del servizio e il ricevimento dei feretri, alle tabelle di sintesi relative ai limiti emissivi prescritti dalle autorizzazioni.

## **2.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA'**

---

La **Società** garantisce all'Utente procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

---

## 2.8 TUTELA AMBIENTALE

---

Nell'espletamento delle proprie attività La Società garantisce l'attuazione di procedure che assicurano il rispetto delle norme e dei limiti imposti in materia di gestione ambientale.

In particolare per quanto riguarda:

- le emissioni in atmosfera, La Società ha l'obbligo di rispettare l'Autorizzazione Unica Ambientale **prot. SUAP n°447 del 02/01/2020**
- le polveri esauste, La Società garantisce il rispetto della normativa in materia di rifiuti speciali pericolosi;
- i rifiuti solidi urbani, vengono smaltiti tramite i normali cassonetti posti nelle vicinanze;

Le norme applicabili (e s.m.i) sono:

- Legge n° 70 del 25 gennaio 1994 “Norme per la semplificazione degli adempimenti in materia ambientale, sanitaria e di sicurezza pubblica, nonché per l'attuazione del sistema di ecogestione e di audit ambientale” [MUD]
- Decreto Ministeriale n° 145 del 1 aprile 1998 “Regolamento recante la definizione del modello e dei contenuti del formulario di accompagnamento dei rifiuti ai sensi degli articoli 15, 18, comma 2, lettera e) , e comma 4, del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22.” [formulario identificazione rifiuti]
- Decreto Ministeriale n° 148 del 1 aprile 1998 “Regolamento recante approvazione del modello dei registri di carico e scarico dei rifiuti ai sensi degli articoli 12, 18, comma 2, lettera m) , e 18, comma 4, del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22” [registro carico\scarico]
- DPR n° 254 del 15 luglio 2003 “Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002, n. 179.” [Rifiuti da attività cimiteriali]
- Decreto Ministeriale del 3 agosto 2005 “Definizione dei criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica” [Analisi periodica dei rifiuti]
- Decreto legislativo n° 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale” [testo unico ambientale]

- 
- Decreto Ministeriale n° 52 del 18 febbraio 2011 “Regolamento recante istituzione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti, ai sensi dell'articolo 189 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e dell'articolo 14-bis del decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2009, n. 102.” [sistemi]
  - ADR 2013 “European Agreement concerning the international carriage of Dangerous goods by Road” [Accordo Europeo che regola il trasporto di merci e rifiuti pericolosi su strada]
  - DECRETO 24 giugno 2015- Modifica del decreto 27 settembre 2010, relativo alla definizione dei
  - criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica. (15A06790)

Le norme applicabili (e s.m.i) sono:

1. Legge n° 70 del 25 gennaio 1994 “Norme per la semplificazione degli adempimenti in materia ambientale, sanitaria e di sicurezza pubblica, nonché per l'attuazione del sistema di ecogestione e di audit ambientale” [MUD]
2. Decreto Ministeriale n° 145 del 1 aprile 1998 “Regolamento recante la definizione del modello e dei contenuti del formulario di accompagnamento dei rifiuti ai sensi degli articoli 15, 18, comma 2, lettera e) , e comma 4, del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22.” [formulario identificazione rifiuti]
3. Decreto Ministeriale n° 148 del 1 aprile 1998 “Regolamento recante approvazione del modello dei registri di carico e scarico dei rifiuti ai sensi degli articoli 12, 18, comma 2, lettera m) , e 18, comma 4, del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22” [registro carico\scarico]
4. DPR n° 254 del 15 luglio 2003 “Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002, n. 179.” [Rifiuti da attività cimiteriali]
5. Decreto Ministeriale del 3 agosto 2005 “Definizione dei criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica” [Analisi periodica dei rifiuti]
6. Decreto legislativo n° 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale” [testo unico ambientale]

- 
7. Decreto Ministeriale n° 52 del 18 febbraio 2011 “Regolamento recante istituzione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti, ai sensi dell'articolo 189 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e dell'articolo 14-bis del decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2009, n. 102.” [sistri]
  8. ADR 2013 “European Agreement concerning the international carriage of Dangerous goods by Road” [Accordo Europeo che regola il trasporto di merci e rifiuti pericolosi su strada]
  9. DECRETO 24 giugno 2015- Modifica del decreto 27 settembre 2010, relativo alla definizione dei
  10. Criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica. (15A06790)


## **2.9 TIPOLOGIE DI RIFIUTI E LORO CLASSIFICAZIONE**

---

### **2.9.1 Centri crematori**

Di seguito vengono elencate le tipologie di rifiuti prodotte dalle attività produttive correnti e manutentive eseguite nei centri crematori.

Descrizione	OD CER	Classificazione	Luogo di produzione e deposito temporaneo	Note trasporto

<p><b>Condense scambiatori e camini di processo</b></p> 	<p>16.10.02 soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 16.10.01</p>	<p>Non Pericoloso</p>	<p>Centri di cremazione</p>	
<p><b>Metallo prelevato dalle ceneri dopo la cremazione</b></p> 	<p>19.01.02 materiali ferrosi estratti da ceneri pesanti</p>	<p>Non Pericoloso</p>	<p>Centri di cremazione</p>	
<p><b>Metallo separato dalla cassa prima della cremazione</b></p> 	<p>20.01.40 metalli</p>	<p>Non Pericoloso</p>	<p>Centri di cremazione</p>	
<p><b>Refrattario del forno</b></p> 	<p>16.11.06 rivestimenti e materiali refrattari provenienti da lavorazioni non metallurgiche, diversi da quelli di cui alla voce 16.11.05</p>	<p>Non Pericoloso</p>	<p>Centri di cremazione</p>	
<p><b>Ceneri post-combustione</b></p> 	<p>10.14.01* rifiuti prodotti dalla depurazione dei fumi contenenti mercurio</p>	<p>Pericoloso</p>	<p>Centri di cremazione</p>	<p>Soggetto a normativa ADR Classe ADR 9 N° ONU 3077<sup>1</sup></p>
<p><b>Contenuti degli oli e dei lubrificanti</b></p> 	<p>15.01.10* Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze</p>	<p>Pericoloso</p>	<p>Centri di cremazione</p>	<p>Soggetto a normativa ADR Classe ADR 9 N° ONU 3077</p>
<p><b>Indumenti protettivi contaminati da sostanze protettive</b></p> 	<p>15.02.02* assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose</p>	<p>Pericoloso</p>	<p>Centri di cremazione</p>	<p>Soggetto a normativa ADR Classe ADR 9 N° ONU 3077</p>

---

Per contribuire alla prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento gli utenti sono invitati a:

- Non inserire all'interno del feretro materiali non compatibili alla cremazione (libri, attrezzi, terra, oggetti personali non biodegradabili in genere)
- Non inserire all'interno del feretro, sostanze inquinanti, pericolose o esplosive (bombolette, telefonini, apparati elettronici, pile, liquidi infiammabili, ecc).

## **2.10 PRIVACY**

---

La **Società** si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, La Società consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dalla medesima legge.

## **2.11 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

---

La **Società** definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente.

La qualità del servizio si articola in:

- modalità di gestione del rapporto contrattuale
- tempi di esecuzione di tutte le operazioni di erogazione del servizio
- accessibilità al servizio
- riconducibilità delle ceneri al defunto

L'Utente potrà esprimere il suo giudizio sul servizio erogato attraverso la compilazione dell'allegato C) (questionario soddisfazione utente), disponibile presso il Tempio di Cremazione o distribuito periodicamente.

Il front-office del Tempio di Cremazione è autorizzato, comunque, a registrare ogni suggerimento e/o disservizio segnalati dagli utenti del Tempio di Cremazione, anche comunicato verbalmente, che costituirà un'importante base di valutazione periodica per il miglioramento del servizio.

## **2.12 ACCORDO CONTRATTUALE**

---

All'atto della prenotazione, tutte le informazioni relative alla identificazione del defunto, al momento della cremazione ed ai servizi accessori saranno confermati ed

---

eventuale copia della prenotazione, oltre ad essere inviata al richiedente, sarà disponibile presso il Tempio di Cremazione al richiedente della cremazione ed ai più stretti parenti. Il richiedente sottoscrivendo la prenotazione conferma tutti i dati forniti e si impegna al riconoscimento del costo del servizio.

La **documentazione** ed i **dati necessari** per l'erogazione del servizio dovranno essere completi e resi disponibili appena possibile per evitare interruzione del servizio al momento del ricevimento del feretro.

La documentazione e le informazioni necessari sono:

- Autorizzazione alla cremazione
- Autorizzazione al trasporto del feretro e delle ceneri
- Estremi per la fatturazione ed invio della fattura
- Dichiarazione di assenza di Pace-maker e oggetti pericolosi
- Delega del familiare avente titolo per il ritiro dell'urna

Nel caso di espressa volontà di **NON "visione"** dell'introduzione del feretro, il Tempio si riterrà libero di effettuare la cremazione in data e orari diversi da quelli comunicati in fase di prenotazione; in questi casi sarà cura del Tempio di Cremazione comunicare la variazione al richiedente per la rettifica del periodo utile per il ritiro delle ceneri.

Nel **caso di dati discordanti** tra i documenti ufficiali (autorizzazione) e l'identificazione del feretro (targhetta o nominativo riportato), la cremazione non potrà essere eseguita fino a quando tutti i dati saranno coerenti e rettificati all'origine.

Il **feretro o cassa** dovrà essere integro, ben identificato con il nome del defunto, non potrà avere dimensioni superiori a cm. 230\*110\*70h.

Nel caso l'**urna** sia fornita dal richiedente dovrà avere, mediamente, una capienza minima di 5,00 litri e comunque dovrà essere in grado di contenere tutte le ceneri ed una dimensione massima di 25x25x50 centimetri nel caso di operazioni di tumulazione nei cimiteri del Comune di Grosseto.

Nel caso fosse richiesto, in via eccezionale, di trasferire le ceneri dall'urna sigillata e consegnata ad altra urna, il Tempio di Cremazione potrà eseguire l'operazione di trasferimento solo a presentazione di adeguata autorizzazione rilasciata dallo stesso

---

Comune che ha rilasciato l'autorizzazione originale alla cremazione ed alla destinazione delle ceneri.

La consegna dell'urna con le ceneri sarà autorizzata solo agli aventi titolo (o a persona munita di formale delega), e in ogni caso muniti di documento di riconoscimento.

Nel caso di sospensione del servizio per necessità manutentive del Tempio (sia programmate che per guasto), sarà inviata opportuna comunicazione al Comune di Grosseto e pubblicata l'informativa sul sito [www.crematoriogrosseto.it](http://www.crematoriogrosseto.it).

Il rispetto di tutte le condizioni concordate costituisce per la La Società lo standard di qualità principale ed è monitorato attraverso segnalazioni, reclami o questionari degli utenti.

### **2.13 TEMPI**

---

Le cremazioni si susseguono secondo l'ordine di prenotazione ed il **tempo massimo entro il quale è effettuata la cremazione di una salma, dal momento del ricevimento, è non superiore a 2 giorni**, definito sulla base della capacità ricettiva del Tempio e sui tempi tecnici relativi alle operazioni di cremazione. Questo valore potrà variare nel tempo e sarà cura della la **Società** pubblicare il dato aggiornato attraverso la revisione della Carta dei servizi.

I tempi effettivi, entro i quali sarà effettuata la cremazione, saranno immediatamente comunicati al momento della prenotazione e il relativo rispetto costituirà impegno assoluto nel caso sia prevista la presenza dei cari del defunto durante la cremazione. I tempi entro i quali può essere ritirata l'urna è di 4 ore dopo l'inizio della cremazione. La **Società** garantisce il monitoraggio continuo di tali tempistiche ed il riesame periodico delle prestazioni del Tempio di cremazione per valutare il mantenimento degli standard stabiliti ed il loro eventuale miglioramento.

### **2.14 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

---

Il servizio è aperto a tutti i richiedenti residenti o meno sul territorio italiano muniti dei documenti e delle autorizzazioni previste, in base all'ordine di prenotazione con precedenza all'utenza del Comune di Grosseto, previa prenotazione da effettuarsi almeno 48 ore prima.

---

Per individuare l'utenza che ha la precedenza occorre applicare i seguenti criteri:

- per i resti mortali e i resti ossei è quella del Comune che ha emesso il provvedimento di autorizzazione alla cremazione;
- per le salme è quella di residenza del defunto a prescindere dal Comune che ha emesso il provvedimento di autorizzazione alla cremazione
- per i prodotti del concepimento e parti anatomiche riconoscibili quella dell'ospedale richiedente.

Tenuto conto della provenienza delle richieste, come soprindicato, la cremazione delle salme avrà la precedenza su quella dei resti mortali, secondo le seguenti priorità:

- 1) cadaveri di residenti a Grosseto;
- 2) resti mortali provenienti dai cimiteri di Grosseto
- 3) cadaveri di residenti in altri comuni
- 4) resti mortali provenienti da cimiteri di altri Comuni;

A parità di condizioni sarà seguito l'ordine cronologico di arrivo.

La struttura è aperta durante tutto l'anno solare.

L'orario di ricezione dei feretri sarà dalle 8.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì e dalle 8.00 alle 16.30 il sabato.

L'ufficio per informazioni, prenotazioni, consegna urne sarà aperto dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al sabato.

Per cause di forza maggiore è facoltà della Società i protrarre il servizio oltre i normali orari di apertura e nei giorni festivi.

## **2.15 GARANZIE SULLA RICONDUCIBILITA' DELLE CENERI AL DEFUNTO**

---

Precise procedure applicate nel Tempio assicurano la perfetta riconducibilità delle ceneri al defunto registrato al momento della accettazione del feretro. Tali procedure comprendono la verifica iniziale dell'identità del defunto fino alla consegna dell'urna, l'identificazione ed una adeguata movimentazione del feretro e dell'urna, l'associazione del defunto alla singola operazione di cremazione.

---

### **3 SERVIZI EROGATI PRESSO IL TEMPIO**

---

I servizi che svolge La Società presso il cimitero urbano di Grosseto comprendono oltre alla cremazione anche la dispersione delle ceneri in natura. E' disponibile una sala del commiato ed è possibile la visione dell'avvio della cremazione del feretro.

#### **3.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE**

---

Nel contesto generale, il servizio di gestione della cremazione è così suddiviso:

- a) ricevimento della richiesta di cremazione per via telefonica e immediata comunicazione della data e dell'ora della cremazione da parte dell'operatore;
- b) ricevimento del feretro presso la struttura e verifica dei documenti accompagnatori (principalmente, autorizzazione alla cremazione, permesso di seppellimento o autorizzazione alla dispersione o affidamento a persona incaricata). In caso si riscontrassero irregolarità sulla documentazione il feretro non potrà essere ricevuto al Tempio.
- c) avvio diretto alla cremazione / alla sala del commiato per la fine della cerimonia funebre o per l'ultimo raccoglimento / in sosta (secondo gli accordi precedentemente presi);
- d) cremazione: ovvero, riduzione in cenere del feretro o della cassa contenente i resti umani, con apposito impianto adibito solo ed esclusivamente a tale uso;
- e) consegna dell'urna contenente le ceneri e del verbale della cremazione avvenuta;
- f) fatturazione.

#### **3.2 TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

#### **3.3 RICEZIONE SALMA SENZA PARENTI AL SEGUITO – SERVIZIO COMPRESO NELLA TARIFFA DI CREMAZIONE**

---

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento A nell'allegato A) per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del Tempio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento nei locali appositamente adibiti in attesa della cremazione.

---

### **3.4 RICEZIONE SALMA CON PARENTI AL SEGUITO – SERVIZIO COMPRESO NELLA TARIFFA DI CREMAZIONE**

---

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento **A** nell'allegato **A**), per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale del Tempio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento nei locali appositamente adibiti in attesa della cremazione.

### **3.5 RICEZIONE SALMA CON PARENTI AL SEGUITO E PRENOTAZIONE DELLA SALA DEL COMMiato– SERVIZIO SU PRENOTAZIONE**

---

Il carro funebre con la salma verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento **A** nell'allegato **A**) per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta corrispondenza tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il personale traslerà il feretro sulla lettiga e accompagnerà il corteo nella Sala del Commiato.

La cerimonia sarà accompagnata, su richiesta dei parenti, da un sottofondo musicale che potrà essere scelto dalla famiglia. Nel corso del rito potranno essere letti brani scelti dai parenti o dal catalogo messo a disposizione. La cerimonia ha termine con un ultimo saluto mentre il feretro viene condotto lentamente attraverso la Porta del Passaggio.

La sala del commiato è a disposizione, a partire dall'orario prenotato, per 60 minuti, di questi 30 saranno utilizzati per la cerimonia vera e propria e gli altri 30 per il controllo dei documenti, il trasferimento del feretro all'interno della sala del commiato e il deflusso degli utenti una volta terminato il rito.

### **3.6 RICEZIONE RESTI MORTALI – SERVIZIO COMPRESO NELLA TARIFFA DI CREMAZIONE**

---

Il carro funebre con il resto verrà fatto sostare nei pressi dell'ufficio front-office, riferimento **A** nell'allegato **A**), per il controllo dei documenti, dopo la verifica della corretta identificazione tra i documenti e i riferimenti riportati sul feretro il carro proseguirà sino all'ingresso del deposito feretri, riferimento **B** nell'allegato **A**) qui il personale del Tempio provvederà a traslare la bara su idoneo mezzo per il trasferimento negli appositi locali in attesa della cremazione.

---

### **3.7 PERCORSI**

### **3.8 TRASPORTO DI SALME**

Il carro funebre senza più il feretro proseguirà a passo d'uomo nella direzione a senso unico, (vedi allegato A), che porta all'uscita posta sul retro del Tempio.

### **3.9 TRASPORTO DI RESTI MORTALI**

Il carro funebre o altro mezzo autorizzato ma senza più il resto mortale proseguirà a passo d'uomo nella direzione a senso unico, (vedi allegato A), che porta all'uscita posta sul retro del Tempio.

### **3.10 RITUALITA'**

I locali disponibili per le ritualità sono accessibili da parte degli utenti con le modalità descritte di seguito; è assolutamente vietato l'accesso degli utenti ai locali tecnici adibiti alla movimentazione del feretro, alla cremazione ed al trattamento delle ceneri. In caso di specifica richiesta verrà messo a disposizione personale di assistenza durante il rito funebre o eventualmente persona preparata a svolgere la funzione di cerimoniere o accoglienza dei familiari. In tal caso si procederà a valutazione economica specifica.

### **3.11 SALA DEL COMMiato**

L'organizzazione della cerimonia e della ritualità è gestita sotto la responsabilità dell'Impresa di onoranze funebri (che resta responsabile dell'esecuzione del rito) che concorderà i contenuti e le modalità con il personale del Tempio.

Per la buona e decorosa esecuzione dei riti, La Società mette a disposizione la struttura della sala del commiato.

È presente un'antologia di brani musicali a disposizione del pubblico presso gli uffici del Tempio e offerto alle famiglie come supporto per la personalizzazione della cerimonia. L'eventuale esecuzione di diversi sottofondi musicali dovrà essere comunicata ed approvata dal personale del Tempio. In ogni caso, il contenuto del rito da svolgersi dovrà essere in linea con le caratteristiche del decoro e del rispetto del luogo e delle funzioni svolte.

---

È disponibile agli utenti anche un catalogo di poesie per la lettura da parte dei convenuti.

La sala del commiato dovrà essere prenotata dai congiunti o dall'IOF al momento della prenotazione del servizio e confermata tramite fax o mail. L'orario in cui avverrà la cerimonia, che avrà durata di 60 minuti comprensivi del controllo documentazione cerimonia e deflusso dei dolenti, potrà essere scelto tra quelli sotto indicati:

<b>Inizio</b>	<b>fine</b>
8.30	9.30
9.30	10.30
10.30	11.30
11.30	12.30
14.30	15.30
15.30	16.30
16.30	17.30
17.30	18.30

### **3.12 SALA DEL SALUTO**

---

Il tempio crematorio dispone di 2 sale del saluto che possono ospitare un numero ridotto di utenti e sono disponibili per 30 minuti comprensivi del controllo documenti e della traslazione del feretro dal carro. La sala del saluto dovrà essere prenotata dai congiunti o dall'IOF al momento della prenotazione del servizio e confermata come già avviene tramite fax. L'orario in cui avverrà la cerimonia potrà essere scelto tra quelli sotto indicati:

<b>Inizio</b>	<b>Fine</b>	<b>Inizio</b>	<b>Fine</b>
8.30	9.00	14.30	5.00
9.00	9.30	15.00	5.30
9.30	10.00	15.30	6.00
10.00	10.30	16.00	6.30
10.30	11.00	16.30	7.00
11.00	11.30	17.00	7.30
11.30	12.00	17.30	8.00
12.00	12.30	18.00	8.30

---

### 3.13 VIDEO – VISIONE

---

I parenti che richiedessero il servizio di visione dell'introduzione del feretro lo potranno fare su richiesta e previa prenotazione, una volta al Tempio saranno accompagnati nella zona appositamente adibita.

Il feretro sarà posizionato sul carrello pronto per l'introduzione.

Al termine dell'operazione di introduzione, l'operatore lascerà i parenti soli per alcuni minuti passati i quali provvederà ad accompagnarli all'uscita, nel caso non volessero attendere la fine della cremazione; altrimenti potranno attendere il termine della cremazione e il ritiro dell'urna nella saletta appositamente adibita.

### 3.14 DISPERSIONE

---

All'interno dell'area cimiteriale del Tempio può essere eseguita la dispersione delle ceneri in natura.

Il servizio va prenotato al momento della richiesta della cremazione.

La cerimonia si svolgerà alla presenza di un operatore del Tempio che accompagnerà i dolenti sul luogo preposto, con l'urna contenente le ceneri e la targhetta identificativa del defunto, per poi procedere con la dispersione.

Terminata la dispersione l'operatore lascerà soli i congiunti affinché possano salutare il proprio caro.

### 3.15 TARIFFE IN VIGORE

---

Le tariffe in vigore saranno esposte presso gli uffici della struttura. Chiunque può richiederne una copia.

Le tariffe sono aggiornate annualmente e allegate alla carta dei servizi (allegato **B**) pubblicate sul sito del Tempio di Grosseto e su quello del Comune di Grosseto. Si applicheranno le tariffe in vigore alla data della conferma della prenotazione.

### 3.16 MODALITA' DI PAGAMENTO

---

L'Utente dovrà pagare la prestazione esclusivamente tramite **bonifico bancario** presso l'istituto:

BANCA MONTE DEI PASCHI

Filiale di CIVITAVECCHIA Agenzia 1

IBAN **IT10S0103039043000001779479**

---

La ricevuta dell'avvenuto bonifico dovrà essere consegnata all'operatore incaricato prima del ritiro dell'urna da parte del richiedente.

Seguirà la fattura che perverrà, per posta tradizionale, al destinatario indicato in indirizzo dal richiedente al momento della prenotazione del servizio.

---

## **4 TUTELA DEI CLIENTI – UTENTI**

---

### **4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE VERSO I FRUITORI DEL SERVIZIO**

---

Il personale incaricato al servizio è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno dei locali del Tempio, e, su richiesta, all'esterno quando prende contatto per ragioni di lavoro con i fruitori del servizio.

Tutto il personale di accoglienza è tenuto a rapportarsi con i fruitori del servizio ed i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Data la delicatezza del servizio, il personale non deve, per nessun motivo, rispondere a nessuna provocazione, soprattutto quelle chiaramente causate dal delicato momento emotivo luttuoso.

Nel caso il personale si dovesse trovare in circostanze difficili da amministrare sotto il profilo psicologico, quest'ultimo è autorizzato a richiedere l'intervento delle autorità competenti e di pubblica sicurezza.

### **4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI**

---

Il singolo fruitore del servizio e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici operativi del Gestore, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- **Tel: 0564 / 1911329 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00.**

- **E-mail: crematorio.grosseto@gruppoaltair.itl**

- **Pec : tempiogrosseto@legalmail.it**

- **Per posta ordinaria: Bologna – 40129 -Via dell'Arcoveggio,74**

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un cliente/utente ad una

---

Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, il Gestore riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente che ha presentato il reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Servizio Qualità che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

In ogni caso, il cliente/utente, anche assistito da un rappresentante di una Associazione dei Consumatori o di categoria professionale, qualora non sia soddisfatto dell'esito del proprio reclamo, può richiedere l'attivazione della procedura di conciliazione allo sportello istituito presso la C.C.I.A.A. di Grosseto, allo scopo di risolvere in via non contenziosa le controversie indicate nell'apposito regolamento.

---

## 5 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

---

### 5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CLIENTI - UTENTI

---

La **Società** fornisce ai clienti-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio;
- tariffe applicate;
- sistemi di pagamento;
- caratteristiche qualitative - quantitative dei servizi, erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente.

### 5.2 INFORMAZIONI FORNITE AL CONCEDENTE

---

La Società fornisce al Concedente tutte le informazioni relative all'andamento delle attività attraverso:

- l'invio con frequenza mensile di un report in formato digitale riportante il numero di servizi resi differenziati tra per provenienza, comune di Grosseto, resto della provincia e fuori provincia;
- l'invio di comunicazione scritta, con congruo anticipo sui tempi di esecuzione, delle attività di manutenzione programmata relativa all'impianto di processo;
- la pubblicazione sul sito dedicato dei tariffari, moduli di prenotazione, carta dei servizi, orari e analisi sulle emissioni del Tempio crematorio;

### 5.3 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I FRUITORI DEL SERVIZIO

---

La **Società** adotta diverse modalità di informazione dei fruitori del servizio e delle Associazioni dei Consumatori; per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione.

### 5.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DEL SERVIZIO

---

La **Società** considera indispensabili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri clienti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, si effettua

---

un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

La **Società** inoltre assicura, periodicamente, l'esecuzione di indagini di customer satisfaction (vedere il modulo "questionario soddisfazione utente" allegato **C**), utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione dei clienti-utenti, e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi-

---

## 6 CONSIGLI UTILI

---

### 6.1 BREVE GUIDA ALLA LEGISLAZIONE VIGENTE

---

La cremazione è una forma di trattamento del cadavere che consiste nel suo incenerimento mediante combustione. L'articolo 3, comma 1, lettera b), della legge 30 marzo 2001, n. 130 recita:

b) l'autorizzazione alla cremazione è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria stessa;
2. l'iscrizione certificata dal rappresentante legale, ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni di cui al presente numero vale anche contro il parere dei familiari;
3. in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

Qualora gli aventi titolo abbiano dichiarato all'ufficiale di stato civile del comune di loro residenza la volontà di procedere alla cremazione, ai fini del rilascio dell'autorizzazione alla cremazione, lo stesso, nelle forme previste dalla legge, trasmette il processo verbale all'ufficiale di stato civile del comune ove è avvenuto il decesso, anche per via postale, telefax o telematica.

---

A prescindere dalla manifestazione di volontà, in qualunque modo espressa, la richiesta di cremazione deve essere corredata da:

- certificato in carta libera redatto da medico curante o necroscopico dal quale risulti escluso il sospetto di morte dovuta a reato;
- nulla osta alla cremazione rilasciato dall'Autorità giudiziaria in caso di morte improvvisa o sospetta.

Nel caso di cittadini stranieri l'autorizzazione per la cremazione va rilasciata sulla base delle norme che regolano la cremazione nello Stato di appartenenza del defunto, in applicazione delle disposizioni previste dal diritto internazionale privato. Va pertanto acquisita una dichiarazione rilasciata dalle autorità nazionali del defunto da cui risultino le norme di diritto applicabili ai fini del rilascio della prescritta autorizzazione alla cremazione.

## **6.2 L'AFFIDAMENTO DELLE CENERI AL FAMILIARE**

---

1. 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
2. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

Qualora gli aventi titolo abbiano dichiarato all'ufficiale di stato civile del comune di loro residenza la volontà di procedere alla cremazione, ai fini del rilascio dell'autorizzazione alla cremazione, lo stesso, nelle forme previste dalla legge, trasmette il processo verbale all'ufficiale di stato civile del comune ove è avvenuto il decesso, anche per via postale, telefax o telematica.

A prescindere dalla manifestazione di volontà, in qualunque modo espressa, la richiesta di cremazione deve essere corredata da:

- certificato in carta libera redatto da medico curante o necroscopico dal quale risulti escluso il sospetto di morte dovuta a reato;
- nulla osta alla cremazione rilasciato dall'Autorità giudiziaria in caso di morte improvvisa o sospetta.

Nel caso di cittadini stranieri l'autorizzazione per la cremazione va rilasciata sulla base delle norme che regolano la cremazione nello Stato di appartenenza del

---

defunto, in applicazione delle disposizioni previste dal diritto internazionale privato. Va pertanto acquisita una dichiarazione rilasciata dalle autorità nazionali del defunto da cui risultino le norme di diritto applicabili ai fini del rilascio della prescritta autorizzazione alla cremazione.

### **Qual è la procedura?**

Il familiare affidatario, presenta all'Ufficio dello Stato civile del comune di decesso o di quello dove sono conservate le ceneri, un apposito modulo sottoscritto da tutti i familiari/ parenti più prossimi del defunto e corredato di copia dei documenti di identità di ognuno, per l'affidamento delle ceneri nel quale deve dichiarare:

che conserverà diligentemente le ceneri presso la propria abitazione, cioè nel luogo di residenza legale;

di essere consapevole che la dispersione non autorizzata delle ceneri o effettuata contro la volontà del defunto o l'abbandono dell'urna costituiscono reato;

che conserverà l'urna in luogo sicuro e al riparo da possibili profanazioni o rotture;

di essere informato dell'obbligo di tumulare le ceneri al cimitero o conferirle al cinerario comune nel caso non intendesse più conservarle presso la propria abitazione.

Questa dichiarazione va presentata al Comune di decesso o a quello ove sono tumulate le ceneri, unitamente alla documentazione, in originale o copia autenticata, dalla quale risulti che la volontà di affidamento delle ceneri è stata espressa dai soggetti legittimati. In calce, previa indicazione del luogo di provenienza delle ceneri, l'incaricato dal Sindaco ne autorizza l'affidamento.

### **6.3 LA DISPERSIONE DELLE CENERI**

---

La dispersione delle sole ceneri è consentita nei luoghi previsti dalla legge n. 130/2001. Ove il defunto abbia espresso in vita la volontà della dispersione delle proprie ceneri senza indicarne il luogo, quest'ultimo è scelto dal coniuge o, in difetto, dal parente più prossimo, individuato secondo gli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile o, nel caso di concorso di più parenti dello stesso grado, dalla maggioranza assoluta di essi. I familiari aventi diritto presentano all'Ufficiale di Stato Civile del

---

Comune dove è avvenuto il decesso, domanda di dispersione delle ceneri del proprio caro (corredata di copia dei documenti di identità). L' Ufficiale di Stato Civile rilascia l'autorizzazione per la dispersione in luogo autorizzato. Entro 5 giorni dall'avvenuta dispersione, tutti i familiari devono presentare all'Ufficiale di Stato Civile dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di avvenuta dispersione.

#### **6.4 COSA FARE IN CASO DI LUTTO**

---

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

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

Avvisare il medico necroscopico, presso l'ASL, il quale, non prima di 15 ore dal decesso e non dopo le trenta ore, procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;

Denunciare all'ufficio di Stato Civile del proprio comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopico.

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 strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'autorità competente, la quale dopo gli accertamenti darà le disposizioni in merito.

#### **6.5 SE SI OPTA PER LA CREMAZIONE**

---

Il servizio di cremazione è reso con la restituzione di un'urna standard, di tipologia semplice e decorosa. Si può comunque acquistare un'urna diversa da quella standard, purché sufficientemente capiente per contenere le ceneri, di materiale infrangibile e durevole e rispettosa del decoro;

Il Tempio di Grosseto consente ai parenti di verificare l'introduzione del feretro tramite il servizio di video-visione. In ogni caso se gli stessi decidessero di usare una piastrina di riconoscimento per la rintracciabilità delle ceneri del de cuius, si

---

rammenta che questa non andrà preventivamente inserita all'interno del feretro ma sarà posta sopra allo stesso un istante prima dell'inserimento nel forno crematorio. L'operazione sopra descritta, svolta da un operatore del Tempio e da un delegato della famiglia o da un familiare stesso, permetterà a tutti di essere testimoni dell'uso della piastrina.

Al termine della cremazione, gli operatori recupereranno la piastrina e daranno ad essa, il destino desiderato dai familiari.

Per le piastrine in ceramica, in refrattario o in qualsiasi altro materiale che non sia metallo resistente al calore, in caso di rottura e quindi in caso di mancata consegna della stessa, la **Società** non si riterrà responsabile.

Le ceneri sono consegnate solamente all'interno dell'urna. Ricordiamo che dividere le ceneri di un defunto è un reato penale.

Gli operatori non rispetteranno tale volere e informiamo che gli stessi, sono autorizzati ad allertare le forze dell'ordine e a denunciare tali richieste.

---

## **7 ALLEGATI**

---

- ALLEGATO **A)** Pianta delle soste e dei percorsi all'interno del Tempio  
ALLEGATO **B)** Tariffe relative all'anno vigente  
ALLEGATO **C)** Questionario soddisfazione utente.  
RIFERIMENTI

Sede del Tempio:

Via dell'Olocausto, snc, c/o cimitero Urbano - Grosseto  
tel. 0564 / 1911329  
mail: crematorio.grosseto@gruppoaltair.it

Sede Società concessionaria:

Via dell'Arcoveggio,74 - Bologna  
Tel 051 / 321612  
e-mail: tempiogrosseto@legalmail.it  
P.IVA e C.F. 03648211203