



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI
del
COMUNE DI LUCCA



INDICE

- 1) Cos'è la Carta dei Servizi Cimiteriali
- 2) La società Lucca Riscossioni e Servizi Srl
- 3) I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi
- 4) I principi fondamentali
- 5) Dove reperire la Carta dei Servizi
- 6) Descrizione dei servizi cimiteriali erogati
- 7) Le concessioni cimiteriali
- 8) Le tariffe
- 9) Standard di qualità
- 10) Chi può essere seppellito nei Cimiteri del Comune di Lucca
- 11) Uffici amministrativi dei Servizi Cimiteriali
- 12) Orario di accesso ai Cimiteri comunali
- 13) Oggetti da recuperare e disponibilità dei materiali
- 14) Rifiuti cimiteriali
- 15) Reclami, proposte e suggerimenti
- 16) Comportamenti da tenere all'interno dei cimiteri comunali
- 17) Privacy

ALLEGATI

Allegato n. 1 Questionario di gradimento

Allegato n. 2 Modulo per la presentazione di reclami, proposte e suggerimenti

Allegato n. 3 Elenco Cimiteri Frazionali del Comune di Lucca

Allegato n. 4 Piantina del Cimitero Monumentale Urbano

1) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

La Carta dei Servizi Cimiteriali rappresenta lo strumento mediante il quale il cittadino è informato sulle attività e sui servizi cimiteriali dandogli così l'opportunità di valutare se essi siano, per qualità, quantità e tempestività, conformi agli standard di riferimento assunti. La Carta dei Servizi consente, inoltre, al cittadino la partecipazione al continuo processo di mantenimento di elevati livelli qualitativi del servizio, oltre al loro miglioramento. Pertanto, la presente Carta dei Servizi Cimiteriali costituisce per gli utenti un importante strumento di conoscenza, partecipazione e tutela e, prima ancora di essere una guida, è un patto, con il quale si pongono le basi per instaurare un rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino destinatario del servizio; patto che, in un'ottica di trasparenza e di progettualità condivisa, stimola un confronto dinamico, teso al continuo miglioramento del servizio.

2) LA SOCIETA' LUCCA RISCOSSIONI E SERVIZI SRL

E' una società unipersonale partecipata totalmente ed indirettamente dal Comune di Lucca tramite Lucca Holding S.p.A., ed è soggetta a direzione e coordinamento da parte di quest'ultima ai sensi dell'art. 2497 e ss. del Codice Civile, in ottemperanza alle direttive impartite dall'Ente proprietario Comune di Lucca.

È una società strumentale che opera secondo il modello dell'*in house providing*, svolgendo servizi esclusivamente per il Comune di Lucca; ha una durata fissata fino al 31 dicembre 2050, salvo eventuali proroghe successive. Ha sede legale in Lucca, San Marco, Via del Bichi 340 ed è attualmente gestita da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri. Informazioni dettagliate relative alla società ed alla sua struttura si trovano nel sito istituzionale www.lrservizisrl.it.

La Società ha adottato un proprio Modello Organizzativo di Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/2001, ed ha adeguato tutte le proprie procedure operative, organizzative ed informatiche alle previsioni disciplinate dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali.

Essa ha, inoltre acquisito e mantiene in essere, attraverso sistemi di audit e controllo, diverse certificazioni: la UNI EN ISO 9001:2015, ottenuta, oltre che per il servizio della riscossione, anche per quelli relativi all'energia e alle pubbliche affissioni; la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per i servizi cimiteriali; e la certificazione ESCo UNI CEI 11352.

Nel settembre 2023 la società ha chiesto ed ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), il Rating di legalità, uno strumento che riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, ottenendo un punteggio di due stelle e un più.

3) I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

Tale documento è stato recepito in un atto normativo, ovvero dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri ("Direttiva Ciampi") del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In materia è intervenuto, successivamente, il Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, il quale all'art. 2 ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs. n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida con l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi.

Il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. Decreto "Cresci Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella loro efficacia sancendone il valore vincolante in quanto fonte di regole cogenti.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi od il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT (ora A.N.A.C.) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1/2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

Recentemente, il D.Lgs 201/22, recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" e attuativo della delega di cui all'articolo 8 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021), ha ribadito l'obbligo del gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica di redigere ed aggiornare la propria Carta dei Servizi.

4) I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella redazione della Carta dei Servizi Cimiteriali sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi. Lucca Riscossioni e Servizi Srl assicura, nell'espletamento dei servizi, il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazione di genere ed orientamento di genere, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica e condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza. Viene, inoltre, garantito il rispetto delle forme rituali di sepoltura per ogni confessione religiosa, ponendo attenzione al mantenimento del decoro cimiteriale. In quest'ottica, Lucca Riscossioni e Servizi Srl assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia.

- Imparzialità

Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini. 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

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni di sorta, conformemente a quanto previsto dalle norme statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal Contratto di Servizio con il Comune. In circostanze eccezionali che possono comportare un funzionamento irregolare del servizio, il Gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

- Partecipazione, informazione e trasparenza

La società garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono precise e trasparenti. Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può, inoltre, formulare osservazioni, reclami e suggerimenti.

- Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

- Cortesia

Il comportamento degli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità nei riguardi delle esigenze degli utenti, come si conviene alla natura e alle circostanze in cui si svolge il servizio gestito. A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

- Qualità e tutela ambientale

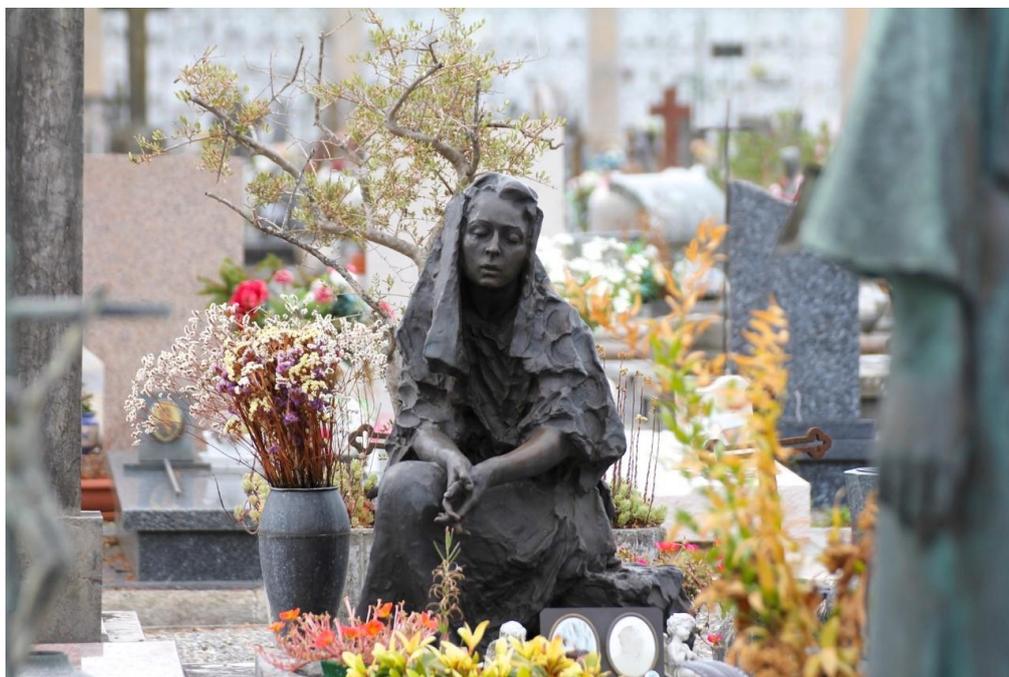
Nell'espletamento delle proprie attività la società Lucca Riscossioni e Servizi Srl garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, oltre alla prevenzione e all'attenzione alla corretta gestione dei rifiuti.

- Tutela del patrimonio storico, artistico e culturale

Lucca Riscossioni e Servizi Srl pone attenzione e cura nella tutela del patrimonio storico, artistico e culturale delle aree monumentali dei cimiteri.

- Salute e sicurezza

Il servizio è erogato ponendosi come impegno fondamentale e prioritario la salute e la sicurezza dei cittadini e del personale.



5) DOVE REPERIRE LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

La Società Lucca Riscossioni e Servizi Srl si impegna a pubblicare la presente Carta dei Servizi sul proprio sito www.lrservizi srl.it nella sezione dedicata a Società trasparente (“Servizi erogati”) e nella sezione relativa ai Servizi Cimiteriali e si impegna ad aggiornarla ogni qual volta intervengano modifiche e/o novità rilevanti nello svolgimento delle varie attività della società. La Carta dei Servizi può essere consultata dall’utenza anche su supporto cartaceo presso gli Uffici Amministrativi della Società in Via Bigongiari 41 a S. Anna, Lucca.

6) DESCRIZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI EROGATI

L’organizzazione e la gestione dei servizi cimiteriali, che riguardano sia il Cimitero Monumentale Urbano di Via delle Tagliate a Sant’Anna che gli altri 72 cimiteri comunali frazionali dislocati sul tutto il territorio lucchese, sono affidati dal Comune di Lucca alla società partecipata Lucca Riscossioni e Servizi Srl fino ad aprile 2031.

In particolare, la gestione dei servizi cimiteriali comunali da parte di Lucca Riscossioni e Servizi Srl comprende tutte quelle attività volte al corretto funzionamento dei cimiteri, quali:

- a) Esecuzione di opere di **manutenzione ordinaria**, minuta e programmata, finalizzata alla buona conservazione dei beni del demanio comunale presenti nei cimiteri.
- b) **Operazioni e servizi cimiteriali in senso stretto**, quali:
 - **Inumazione**, ovvero la sepoltura del feretro o dell’urna cineraria nella nuda terra; è il tipo di sepoltura che viene adottata ogni qualvolta non ne venga richiesta una diversa tipologia.
 - **Tumulazione**, ovvero la sepoltura dei feretri, delle cassette di resti mortali o urne cinerarie in un loculo, oppure in una tomba edificati in muratura, cemento armato od altri simili materiali da costruzione, secondo le disposizioni normative.
 - **Esunzione ordinaria**, ovvero il disseppellimento del cadavere precedentemente inumato in nuda terra per verificare lo stato trasformativo della salma, al fine di compiere le eventuali operazioni

conseguentemente ammesse e programmate. A seconda dello stato del defunto, si potrà procedere a reinumazione, tumulazione, o collocamento nell'ossario comune. Il programma delle esumazioni massive viene aggiornato ogni anno, con relativa affissione all'ingresso di ogni cimitero, e ne viene data notizia sul sito istituzionale della Lucca Riscossioni e Servizi Srl.

- **Esumazione straordinaria**, ovvero il disseppellimento del cadavere precedentemente inumato prima della scadenza ordinaria su richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari ed eccezionali.
- **Estumulazione ordinaria**, ovvero il disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato alla scadenza della concessione o comunque dopo una permanenza nel tumulo non inferiore a 30 anni per verificare lo stato trasformativo della salma posta loculo al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate. Il programma delle estumulazioni viene affisso all'ingresso dei cimiteri, pubblicato sia sul sito istituzionale della società che all'Albo Pretorio del Comune di Lucca.
- **Estumulazione straordinaria**, ovvero il disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato prima della scadenza ordinaria su richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari ed eccezionali.
- **Traslazione**, ovvero lo spostamento di una salma da una sepoltura ad un'altra del medesimo cimitero, ovvero verso altro cimitero.
- **Cremazione**, ovvero la pratica di ridurre, tramite il fuoco e presso un apposito impianto, un cadavere nei suoi elementi base: gas, sali minerali e frammenti ossei. La cremazione dei defunti, dei resti mortali e di ossa, deve essere specificatamente autorizzata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso e può essere eseguita unicamente negli impianti autorizzati. L'autorizzazione è concessa sulla base di documentazione comprovante la volontà del defunto o, in mancanza, con il consenso scritto dei soggetti aventi diritto o per disposizione dell'Ufficiale di Stato Civile del Comune. Con la richiesta di cremazione è necessario anche indicare la destinazione e la modalità di conservazione delle ceneri. Il Comune di Lucca non dispone ancora di un proprio impianto di cremazione ma si avvale degli impianti siti nei Comuni limitrofi.

- **Raccolta, conservazione, affidamento dell'urna cineraria e dispersione delle ceneri.**
Le ceneri devono essere raccolte in una apposita urna cineraria recante nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto.

L'urna sigillata contenente le ceneri può essere tumulata all'interno dei cimiteri cittadini o, nel caso in cui le caratteristiche del materiale di fabbricazione risultino compatibili con questa pratica (cioè che sia fatta di materiale facilmente biodegradabile), può essere anche inumata.

L'urna può essere anche affidata a soggetti terzi designati con espressa volontà dal defunto o successivamente dagli aventi diritto, previa autorizzazione dell'Ufficiale di Stato Civile.

Nel rispetto della volontà del defunto e sempre a seguito di apposita autorizzazione comunale, è consentita la dispersione delle ceneri all'interno di un'area cimiteriale appositamente individuata nel Cimitero Urbano Monumentale od in natura, in spazi aperti consentiti.

Per aiutare l'utente nella scelta del tipo di sepoltura, sul sito istituzionale della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl, nella sezione dedicata ai servizi cimiteriali, è consultabile un elenco dei posti disponibili sia per il Cimitero Urbano che per tutti i 72 cimiteri frazionali comunali.

- c) Servizio di **accoglienza e di custodia cimiteriale**, garantito tutti i giorni compresi i festivi: comprende l'apertura, chiusura e presidio degli ingressi del Cimitero Urbano Monumentale, l'apertura e chiusura dei Cimiteri comunali frazionali, l'accoglienza delle salme e dei feretri; le **operazioni di pulizia** dei locali di servizio, delle cappelline funerarie e dei servizi igienici; **opere di giardinaggio** come il diserbo degli infestanti, lo sfalcio dell'erba, il contenimento di siepi e cespugli, la manutenzione degli alberi; il servizio di **mantenimento del decoro** e della **corretta fruibilità** dei cimiteri cittadini, quali le riparazioni semplici, verniciature, tinteggiature e puliture negli spazi comuni. Per queste operazioni e soprattutto per quanto riguarda i cimiteri frazionali, Lucca Riscossioni e Servizi si avvale dell'aiuto prezioso sia di varie associazioni di volontariato che operano sul territorio che di cooperative sociali, nel rispetto, comunque, delle normative antinfortunistiche e sul lavoro in vigore.
- d) Messa a norma di tutti gli **impianti elettrici** e gestione dell'**illuminazione votiva ed elettrica**.

Lucca Riscossioni e Servizi Srl si occupa anche della gestione degli impianti elettrici per servizi comuni e dell'impianto di illuminazione votiva delle tombe. Il servizio è erogato sia per il Cimitero Urbano che per tutti gli altri Cimiteri comunali frazionali, e consiste principalmente in manutenzioni elettriche ordinarie e straordinarie, estensioni e nuove realizzazioni oltre ai lavori di allaccio e stacco delle lampade; ogni intervento è realizzato secondo le norme vigenti e secondo la buona regola d'arte.

- e) Esecuzione di opere di **manutenzione straordinaria e ampliamento e/o costruzione di tombe e loculi** in accordo con il PEF allegato al contratto di servizio ed esplicitato nel Piano Triennale inviato al Comune di Lucca.
- f) **Gestione amministrativa e contabile** necessaria per il buon funzionamento di tutti i cimiteri; gli uffici amministrativi si occupano delle pratiche relative al rilascio delle concessioni cimiteriali e relativi rinnovi, dell'attivazione e gestione della illuminazione votiva, dell'emissione delle fatture per i servizi erogati, della programmazione delle attività cimiteriali e necroscopiche, della tenuta dell'Anagrafe Cimiteriale e delle registrazioni contabili, dei permessi di ingresso nel cimitero con veicoli privati per persone con disabilità o per ragioni di servizio. Gli uffici amministrativi comprendono anche di un Ufficio Tecnico Cimiteriale.



7) LE CONCESSIONI CIMITERIALI E LE TARIFFE

La concessione attribuisce al suo intestatario il diritto d'uso di una sepoltura o di un'area circoscritta lasciando integro il diritto del Comune alla nuda proprietà. I manufatti costruiti da privati su aree cimiteriali poste in concessione diventano, allo scadere della stessa, di proprietà del Comune.

Il rilascio della concessione è subordinato al pagamento di un canone il cui importo è stabilito dai competenti organi comunali.

Le concessioni sono a tempo determinato e la durata, secondo il regolamento di polizia mortuaria comunale, è fissata:

- in 30 anni, per i manufatti e le aree destinate alle sepolture per famiglie e collettività;
- in 30 anni, per gli ossarietti e le nicchie cinerarie individuali;
- in 30 anni, per i loculi o comunque per le sepolture private individuali;
- in 20 anni, per le inumazioni a concessione;
- in 99 anni, per le cappelle gentilizie;
- in 99 anni, per le sepolture private realizzate nella parte monumentale del Cimitero Urbano lungo la fascia perimetrale delle arcate monumentali e denominata "Viale Murato".

Nell'ultimo anno della concessione o comunque prima della scadenza, gli aventi diritto (vale a dire, la famiglia del concessionario, composta dal coniuge, dal convivente more uxorio, dagli ascendenti e dai discendenti in linea retta e collaterali e dagli affini fino al quarto grado compreso) possono chiedere la proroga, per le concessioni trentennali, per un periodo di ulteriori 15 o 30 anni e, per quelle aventi la durata di 99 anni, per un pari periodo, pagando il canone di concessione vigente al momento della richiesta della proroga.

Se, invece, la concessione è scaduta, nel caso di concessione trentennale per la quale non è stata presentata richiesta di rinnovo e per la quale non è ancora intervenuta l'estumulazione, gli interessati possono richiedere di mantenere la salma, le ceneri e i resti mortali nel loculo, nella tomba o nell'ossario per uno stesso ulteriore periodo di tempo, pagando il canone di concessione vigente al momento della richiesta, maggiorato del 25%.

E' esclusa, invece, la possibilità di proroga per le inumazioni a concessione ventennale.

Le tariffe dei servizi e delle concessioni cimiteriali sono stabilite dalla Giunta Comunale. Sono consultabili presso gli uffici cimiteriali del Cimitero Monumentale Urbano e sul sito istituzionale della società.



8) STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che la Lucca Riscossioni e Servizi Srl si impegna a garantire agli utenti in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio.

La tabella che segue individua per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

DIMENSIONE QUALITA'	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Presenza di parcheggi gratuiti	Presenti
		Segnaletica informativa e di sicurezza	Presenti

Gestione pulizie	Erogazione servizi	Svuotamento cestini/contenitori portarifiuti	Quotidiano
		Rifornimento materiale di consumo per ogni servizio igienico (presente solo nel Cimitero Urbano)	Quotidiano
		Pulizia servizi igienici (presente solo nel Cimitero Urbano)	Quotidiano
		Spazzatura e lavaggio di tutte le superfici pavimentate	Settimanale (Cimitero Urbano) o quindicinale (Cimiteri Frazionali)
		Pulizia di viali, vialetti e aiuole all'interno dei cimiteri	Programmata
Gestione del verde	Erogazione servizi	Sfalcio dell'erba, diserbo degli infestanti e contenimento alberature, cespugli, siepi e rimozione del secco	Programmato
Manutenzione aree pavimentate di calpestio	Erogazione	Eliminazione situazioni d'inciampo	Tempestiva
		Eliminazione del ristagno d'acqua nelle gallerie	Tempestiva dopo ogni pioggia
Predisposizione dei contratti di concessione	Rilascio	Tempo	Successivo al pagamento della fattura
Inumazione	Erogazione	Tempo	Contestualmente all'arrivo del defunto, salvo condizioni meteo avverse
Tumulazione	Erogazione	Tempo	Contestualmente all'arrivo del defunto, salvo condizioni meteo avverse
Programmazione esumazioni ed estumulazioni ordinarie	Informazione	Pubblicità	Nella bacheche/punti informativi dei cimiteri interessati per tutto il periodo fissato, pubblicazione sul sito istituzionale e sulla stampa locale; per le esumazioni massive anche preventiva pubblicazione all'Albo Pretorio

Esumazioni ed estumulazioni ordinarie	Esecuzione	Tempo	Alla scadenza della concessione o dopo 10 anni per le esumazioni ordinarie
Esumazioni ed estumulazioni straordinarie	Erogazione	Tempo	Contestualmente all'intervento dell'Ufficiale Giudiziario competente
Posa lapidi in campo comune	Erogazione	Tempo	Successivo al pagamento del corrispettivo
Illuminazione votiva	Erogazione	Tempo	Attivazione entro 10 gg dalla richiesta Riparazione e/o sostituzione di lampade entro 10 gg dalla richiesta Disdetta del servizio entro 10 gg dalla richiesta
Servizio idrico	Erogazione	Tempo	Il servizio è garantito costantemente in tutti i cimiteri comunali (salvo chiusura delle fontane in caso di perdite o interventi di manutenzione)
Manutenzione di decoro	Erogazione	Tempo	Secondo una programmazione che viene predisposta annualmente
Reclamo presentato in forma scritta	Risposta	Tempo	Entro 30 gg dalla sua presentazione

9) CHI PUO' ESSERE SEPPELLITO NEI CIMITERI DEL COMUNE DI LUCCA

Nei cimiteri del Comune di Lucca sono ricevuti e seppelliti, senza distinzione di origine, di cittadinanza, di religione, i feretri nonché i resti mortali e le ceneri di persone che siano nate, o che, ovunque decedute, fossero residenti nel Comune al momento della morte o via abbiano avuto la residenza per un periodo non inferiore a due anni.

Indipendentemente dalla residenza e dal luogo della morte, sono altresì ricevuti i feretri nonché i resti mortali e le ceneri delle persone che risultino essere state in vita concessionarie - nel cimitero - di sepoltura privata, individuale o di famiglia.

In casi e circostanze particolari collegate alla personalità del defunto o del richiedente, il Sindaco (o suo delegato), potrà concedere deroghe alle presenti disposizioni.

Per le persone decedute nel territorio comunale e non ricomprese nelle casistiche di cui sopra, è consentita esclusivamente l'inumazione ordinaria con durata decennale, così come previsto dal DPR n.285/1990 e s.m.i..



10) UFFICI AMINISTRATIVI DEI SERVIZI CIMITERIALI

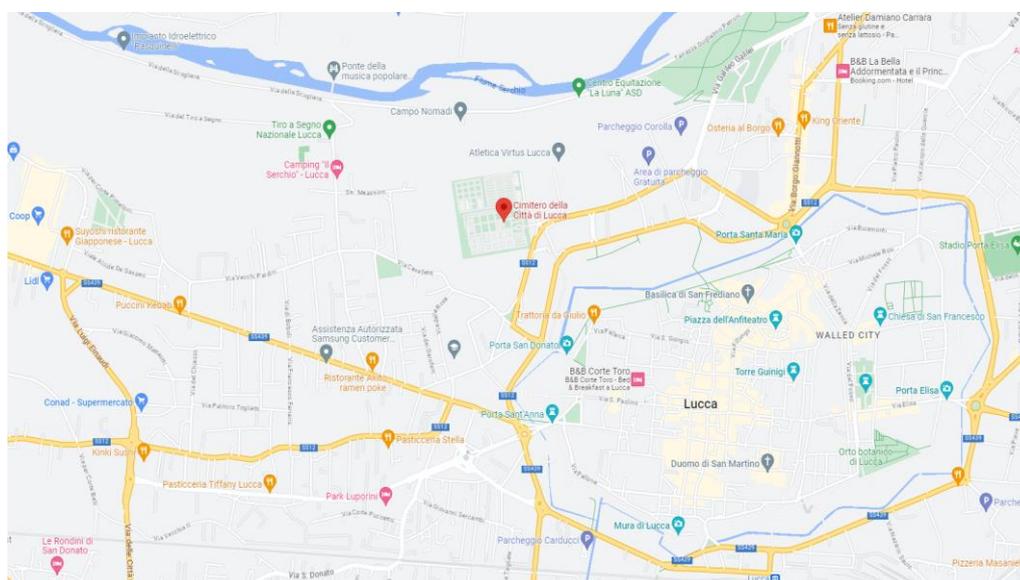
Gli uffici amministrativi dei Servizi Cimiteriali si trovano a Lucca, quartiere Sant'Anna, Via delle Tagliate presso il Cimitero Monumentale Urbano, nello stabile adiacente all'ingresso centrale.

La sede legale della Lucca Riscossioni e Servizi Srl si trova invece a Lucca, San Marco, Via dei Bichi 340.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle ore 12:00 escluso i festivi.

Gli uffici sono contattabili tramite:

- tel. (+39) 0583.496533
- E-mail faxcimitero@lrservizisrl.it
- E-mail segnalazioni.cimiteri@lrservizisrl.it
- PEC info@pec.luccaholdingservizi.it



11) ORARIO DI ACCESSO AL CIMITERO MONUMENTALE URBANO

L'orario di accesso al Cimitero Monumentale Urbano è il seguente:

- **08:00 - 12:30 e 14:00 – 17:00** nel periodo dell'anno in cui vige l'orario solare
- **08:00 - 12:30 e 15:00 – 18:30** nel periodo dell'anno in cui vige l'orario legale

Si fa presente che l'entrata nel cimitero può avvenire sino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura e l'avviso di chiusura è dato di regola a mezzo di segnale acustico, 15 e 10 minuti prima della scadenza dell'orario.

Nei giorni festivi quali 1° Gennaio, Pasqua, 1° Maggio, 15 Agosto e 25 Dicembre il Cimitero Monumentale Urbano osserverà il seguente orario antimeridiano **08:00 -12:30**.



12) OGGETTI DA RECUPERARE E DISPONIBILITA' DEI MATERIALI

Gli eventuali oggetti preziosi e ricordi personali rinvenuti in occasione di esumazioni o estumulazioni, possono essere richiesti dagli aventi diritto al momento dell'esecuzione, o comunque non oltre 365 giorni successivi a quello in cui sono state effettuate le operazioni stesse. Il responsabile del servizio cimiteriale, verificata la richiesta ed il titolo, entro 30 giorni, procede alla consegna degli oggetti ai richiedenti redigendo apposito processo verbale in duplice esemplare, uno dei quali è consegnato al reclamante e l'altro conservato presso l'ufficio amministrativo dei servizi cimiteriali. In mancanza di richieste, di mancato accoglimento delle stesse e/o comunque decorso il termine di cui sopra, gli oggetti potranno essere liberamente alienati dal Comune di Lucca.

I materiali e le opere installate sulle sepolture comuni e private, se non reclamati dagli aventi diritto alla scadenza del periodo di inumazione o della concessione, passano in proprietà del Comune di Lucca, che può impiegarli in opere di miglioramento generale dei cimiteri cittadini, od alienarli tramite un'asta pubblica. E' ammesso il reimpiego di materiali e di opere di cui sopra, su richiesta degli aventi diritto, nel caso di cambiamento di sepoltura o in favore di altra sepoltura, purché siano in buono stato di conservazione e rispondano ai requisiti prescritti per la nuova sepoltura in cui si intende utilizzarli. Le opere aventi valore

artistico o storico passate in proprietà del Comune di Lucca, verranno conservate all'interno del Cimitero, od in altro luogo idoneo, o alienate previa acquisizione del parere della Soprintendenza.

13) RIFIUTI CIMITERIALI

Ai sensi del Regolamento Comunale sulla gestione dei rifiuti del Comune di Lucca, approvato con Delibera C.C. n. 77 del 09.10.2018, i rifiuti cimiteriali sono classificati come rifiuti urbani e sono rappresentati sia dai rifiuti da esumazione ed estumulazione, cioè costituiti da parti, componenti, accessori e residui contenuti nelle casse utilizzate per inumazione o tumulazione (come, ad esempio, assi e resti lignei, simboli religiosi, avanzi di indumenti e imbottiture) che dai rifiuti derivanti da altre attività cimiteriali (come, ad esempio, residui vegetali, materiali lapidei, inerti provenienti da opere di edilizia cimiteriali).

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni vengono invece raccolti separatamente dagli altri, in appositi imballaggi a perdere, flessibili e di colore distinguibile che vengono avviati al recupero e smaltiti in impianti autorizzati.

Lucca Riscossioni e Servizi Srl è una società certificata secondo lo standard internazionale ISO 14001 (tradotto in italiano nella UNI EN ISO 14001:2015). Questa certificazione è frutto di una scelta volontaria della società che decide di stabilire, attuare, mantenere attivo e comunque migliorare, in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile, un proprio sistema di gestione ambientale nell'ambito delle attività relative ai Servizi Cimiteriali.



14) RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei servizi cimiteriali è un impegno prioritario della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl. Questo rappresenta un modo efficace di acquisire elementi utili alla erogazione di un servizio soddisfacente e alla crescita qualitativa continua del servizio stesso. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste infatti diverse forme di ascolto degli utenti:

- direttamente agli sportelli negli orari indicati;
- in via telematica attraverso la posta elettronica come sopra indicata;

- telefonicamente in orario di apertura per il pubblico;
- tramite reclamo scritto.

La società si occupa di effettuare anche indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi d'insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi (Allegato n. 1).

L'utente che intende presentare reclamo scritto potrà utilizzare l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2) consegnandolo a mano, inviandolo per posta o via mail, agli indirizzi di riferimento indicati nel paragrafo 11. Il modello, compilato in ogni sua parte, dovrà essere corredato dal documento di identità del soggetto che lo firma. Il reclamo verrà inviato al Funzionario Responsabile dell'ufficio, il quale provvederà ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, sentito il Direttore Generale, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati. Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o con contenuti offensivi. L'ufficio darà puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, con motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni. Se il reclamo è riconosciuto fondato, l'ufficio competente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

15) COMPORAMENTI DA TENERE ALL'INTERNO DEI CIMITERI COMUNALI

I visitatori del Cimitero Monumentale Urbano e di tutti i cimiteri comunali frazionali devono vestire in modo decoroso e mantenere un comportamento rispettoso e consono al luogo.

In particolare è fatto divieto di:

- fumare, avere comportamenti rumorosi, cantare, parlare ad alta voce;
- entrare con biciclette, motocicli o altri veicoli non autorizzati;
- introdurre attrezzature non autorizzate dall'ente gestore (scale, scalei ed altro) ed oggetti irriverenti;
- rimuovere dalle tombe altrui fiori, piante, decorazioni, lapidi;
- gettare fiori appassiti od altri rifiuti fuori dagli appositi spazi o contenitori;
- portare fuori dal cimitero qualsiasi oggetto senza la preventiva autorizzazione;
- danneggiare aiuole, alberi, scrivere sulle lapidi o sui muri;
- disturbare in qualsiasi modo i visitatori (in specie con l'offerta di servizi, di oggetti ed altro);
- distribuire indirizzi, volantini pubblicitari, affiggere volantini od altro sia all'interno del cimitero che sul muro di recinzione esterno;
- fotografare o filmare cortei, tombe, operazioni cimiteriali, opere funerarie senza la preventiva autorizzazione del Responsabile dell'ufficio e – qualora presenti - l'assenso dei familiari;
- l'esecuzione di lavori e/o iscrizioni sulle tombe altrui, senza autorizzazione o richiesta dei concessionari e/o del gestore;
- turbare il libero svolgimento dei cortei, riti religiosi o commemorazioni;
- assistere alle operazioni di esumazione ed estumulazione senza la preventiva autorizzazione;
- l'esercizio di qualsiasi attività commerciale;
- l'uso improprio delle attrezzature in dotazione al cimitero (scale, fontane ecc.);
- l'attività di questua.

16) PRIVACY

Tutti i dati personali comunicati alla Lucca Riscossioni e Servizi Srl vengono trattati nel rispetto delle prescrizioni previste dal regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15,16,17,18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa sui servizi cimiteriali, redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE, è consultabile sulla home page del sito istituzionale della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl all'indirizzo: <https://www.lrservizisrl.it> nella sezione dedicata alla Privacy Policies.

La presente Carta dei Servizi è stata emessa il 28.09.2023.



ALLEGATO N. 1 della CARTA DEI SERVIZI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Gentile Utente,

la Sua opinione sui servizi erogati dalla società Lucca Riscossioni e Servizi Srl è per noi molto importante. Le chiediamo gentilmente di rispondere ad alcune domande che ci aiuteranno a migliorare la qualità del servizio offerto. Il presente questionario è volontario, compilato in forma anonima e garantisce la riservatezza dei dati personali secondo la normativa sulla privacy. La preghiamo, pertanto, di esprimere la sua opinione indicandola con una crocetta.

GENERE

- Maschio
- Femmina

PROFESSIONE:

- Studente/ssa
- Imprenditore-rice/Artigiano-a/Commerciante
- Libero/a professionista
- Lavoratore/rice dipendente
- Pensionato/a
- Altro

ETA':

- 18/39 anni
- 40/59 anni
- 60 e oltre

SERVIZIO DI INTERESSE

- Riscossione coattiva
- Canone Unico Patrimoniale e Pubbliche Affissioni
- Violazione del Codice della Strada o Sanzioni Amministrative
- Servizi Cimiteriali

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

ACCESSIBILITA' AGLI UFFICI

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

CORTESIA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

TEMPO DI ATTESA PRIMA DI ESSERE RICEVUTO

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

TEMPO NECESSARIO AL DISBRIGO DELLA PRATICA

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

Ha qualche suggerimento da darci? Lo scriva qui di seguito (preferibilmente in stampatello)

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

ALLEGATO N. 2 della CARTA DEI SERVIZI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Alla cortese attenzione del
Funzionario Responsabile dell'Ufficio

Dati del firmatario:

Nome	
Cognome	
Indirizzo	
Recapito telefonico	
E-mail	

Motivo del reclamo:

--

Proposta e suggerimenti per migliorare il servizio:

--

Data _____

Firma _____

(allegare copia del documento d'identità)

Osservazioni dell'ufficio destinatario:

--

Il Responsabile dell'Ufficio

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che la società Lucca Riscossioni e Servizi Srl tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo con modalità prevalentemente informatiche e telematiche ma anche su supporto cartaceo, per le finalità previste dal Regolamento Ue 2016/679 (GDPR) e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.), in particolare per la gestione dei reclami, delle proposte e dei suggerimenti nonché per operazioni di analisi a scopi statistici. Il conferimento dei dati è obbligatorio e la loro mancata indicazione non consente di effettuare l'esame del reclamo. I dati acquisiti nell'ambito della procedura di esame del reclamo saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori della società o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di ottenere dalla società, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza alla società è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati o DPO al seguente indirizzo mail dpo@lrservizisrl.it.

ALLEGATO N. 3 della CARTA DEI SERVIZI

ELENCO CIMITERI FRAZIONALI DEL COMUNE DI LUCCA

1	Antraccoli	38	Ponte S. Pietro
2	Aquilea	39	Pontetetto
3	Arancio	40	Pozzuolo
4	Arliano	41	S. Alessio
5	Arsina	42	S. Angelo in Campo
6	Balbano	43	S. Cassiano a Vico
7	Cappella	44	S. Cassiano di Moriano
8	Carignano	45	S. Concordio di Moriano
9	Castagnori	46	S. Donato
10	Castiglioncello	47	S. Filippo
11	Cerasomma	48	S. Giusto di Brancoli
12	Chiatari	49	S. Ilario di Brancoli
13	Ciciana	50	S. Lorenzo a Vaccoli
14	Deccio di Brancoli	51	S. Macario in Monte
15	Fagnano	52	S. Macario in Piano
16	Farneta	53	S. Maria a Colle
17	Formentale	54	S. Maria del Giudice
18	Gattaiola	55	S. Martino in Vignale
19	Gugliano	56	S. Michele di Moriano
20	Maggiano	57	S. Michele in Escheto
21	Mammoli	58	S. Pancrazio
22	Massa Pisana	59	S. Pietro a Vico
23	Mastiano	60	S. Quirico di Moriano
24	Meati	61	S. Vito
25	Montuolo	62	Saltocchio
26	Mugnano	63	Sorbano del Giudice
27	Mulerna	64	Sorbano del Vescovo
28	Mutigliano	65	SS. Annunziata
29	Nave	66	Stabbiano
30	Nozzano	67	Tempagnano
31	Ombreglio di Brancoli	68	Torre
32	Palmata	69	Tramonte
33	Piazza di Brancoli	70	Vecoli
34	Piazzano	71	Vicopelago
35	Picciorana	72	Vinchiana
36	Pieve di Brancoli	73	URBANO
37	Pieve S. Stefano		
38	Ponte S. Pietro		
39	Pontetetto		

ALLEGATO N. 4 della CARTA DEI SERVIZI
PIANTINA DEL CIMITERO MONUMENTALE URBANO

