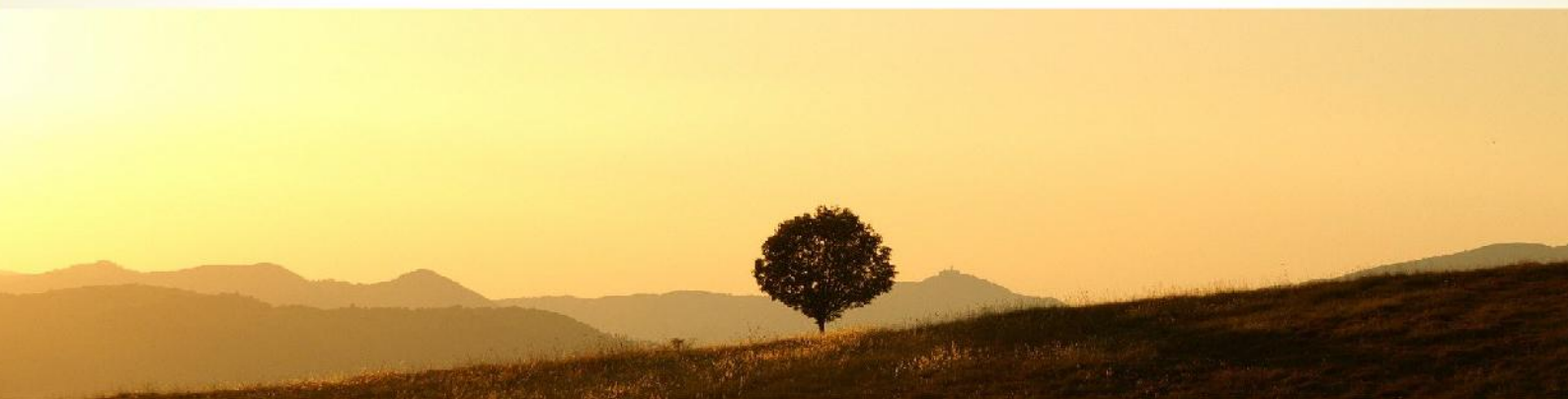


ADRIACOM  
CREMAZIONI SRL



# **CARTA DEI SERVIZI DELLE CREMAZIONI**

## **1. CHI SIAMO**

Adriacom Cremazioni S.r.l., costituita nel 2009, è una società partecipata da due società di capitale pubblico, Aspes S.p.A. e Aset S.p.A., entrambe con una quota del 50%.

## **2. SIGNIFICATO DELLA CARTA**

La “Carta dei Servizi delle Cremazioni” gestito da Adriacom Cremazioni S.r.l., emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, costituisce una dichiarazione d’impegno formale dell’Azienda nei confronti dei propri Utenti.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda 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 Adriacom Cremazioni S.r.l. lo strumento per dichiarare ai propri Utenti i livelli di qualità e quantità dei servizi erogati. Per gli Utenti è lo strumento per conoscere gli obiettivi dell’Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra, nel dettaglio, le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Adriacom Cremazioni S.r.l. ed i suoi Utenti. L’Azienda, 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.

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

## **3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995);
- art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95);
- Legge n. 481/1995;
- art. 2, c. 461, Legge n. 244/2007;
- Legge n. 241/1990, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”
- Legge n. 273/1995: “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs. n. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- D. Lgs. n. 97/2016 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.

## **4. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Adriacom Cremazioni S.r.l. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto della dignità del defunto secondo i principi di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza o religione.

Adriacom Cremazioni S.r.l., inoltre, garantisce:

- ❖ Il rispetto dei credo religiosi e dei principi culturali ed etici;
- ❖ il rispetto delle volontà personali e familiari circa la disposizione delle esequie e della destinazione delle ceneri;
- ❖ il massimo riserbo in ogni momento del servizio.

## **5. CONTINUITÀ**

Adriacom Cremazioni S.r.l. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, s'impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

## **6. CORTESIA E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE**

Adriacom Cremazioni S.r.l. s'impegna a garantire ai Cittadini-Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. Tutto il personale opera con professionalità, sensibilità, riservatezza e si impegna a riconoscere e tutelare il diritto alla dignità del defunto e il rispetto del dolore dei congiunti.

## **7. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Adriacom Cremazioni S.r.l. 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.

## **8. INFORMAZIONE, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ**

Adriacom Cremazioni S.r.l. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Cittadini-Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi, predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche. Adriacom Cremazioni S.r.l. garantisce ai Cittadini-Utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

## **9. PRIVACY**

Adriacom Cremazioni S.r.l. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) n. 679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati. Adriacom Cremazioni S.r.l. consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti nel Capo III del Regolamento (UE) n. 679/2016.

## **10. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Adriacom Cremazioni S.r.l. definisce e s'impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato agli Utenti, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed all'accessibilità e sicurezza del servizio.

## **11. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE**

Nell'espletamento delle proprie attività, Adriacom Cremazioni S.r.l. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Vengono effettuati e registrati controlli (anche ad impianto fermo) sulle emissioni di fumi e polveri nel rispetto della normativa vigente. I rifiuti del tipo speciale pericoloso, proveniente dall'impianto depurazione fumi, vengono smaltiti tramite ditta autorizzata come previsto dalla normativa vigente. Per quanto riguarda i possibili scarichi al suolo, provocati da eventuali perdite di fluidi cadaverici, sono captate da un impianto di scolo che le convoglia in un serbatoio stagno. Il contenuto verrà svuotato all'occorrenza da una ditta autorizzata.

## **12. FERMO-IMPIANTO E MISURE DI SICUREZZA**

Nel caso di fermo simultaneo delle due linee dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, Adriacom Cremazioni s.r.l. provvede a darne comunicazione, anche con avvisi sul sito aziendale, almeno 2 giorni lavorativi precedenti la fermata.

Adriacom Cremazioni s.r.l. assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste garantite da alcune norme di salvaguardia certificate a corredo degli impianti:

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

## **13. L'IMPIANTO DI CREMAZIONE**

A partire dalla primavera del 2015, Adriacom Cremazioni S.r.l. ha iniziato i lavori di ristrutturazione di un edificio sito all'interno del **Cimitero dell'Ulivo (località Fenile di Fano)** al fine di riadattarlo e renderlo funzionale ad ospitare il nuovo forno crematorio a servizio dell'intera area provinciale e non solo.

Il forno crematorio è entrato in funzione il 26 Gennaio 2017. Alla cremazione delle salme, si è aggiunta quella dei resti mortali. La società ha avviato la realizzazione della seconda linea di cremazione che sarà messa in esercizio nel 2020.

Il fabbricato, oltre alla parte impiantistica e agli uffici amministrativi, ha la capacità di ospitare la cerimonia di commiato al defunto nelle due sale a tale scopo attrezzate, con la possibilità di rendere disponibile la registrazione dell'evento e la sua personalizzazione con testimonianze audio visive proiettate nella sala.

CARATTERISTICHE DELL'IMPIANTO: Il forno è stato realizzato per contenere il dispendio energetico e garantire la massima silenziosità grazie all'impiego di tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi nonché la ventilazione in depressione di tutta la sala forni per garantire le migliori condizioni per gli operatori. Il processo di cremazione ha una durata complessiva variabile fino a 90 minuti. L'impianto garantisce una elevata qualità del servizio offerto per effetto di una funzionale organizzazione degli spazi e dei percorsi, tali da garantire sempre, a familiari e visitatori, riservatezza, cortesia ed assistenza. L'aspetto operativo è in continuo miglioramento, attraverso una gestione organizzata dal punto di vista logistico, a partire dal ricevimento della salma, fino all'estrazione e consegna delle ceneri. È prevista inoltre la custodia delle salme in attesa di cremazione, all'interno di una sala climatizzata ed attrezzata con celle frigorifere.

## **14. MODALITÀ OPERATIVE**

### *14.1 ORARI*

Il Forno Crematorio di Adriacom Cremazioni S.r.l. osserva i seguenti orari:

#### Orario Ufficio

Lunedì / venerdì dalle 8.00 alle 18.30

Sabato dalle 8.00 alle 12.30

#### Consegna Ceneri (di regola dal giorno seguente quello di cremazione)

Lunedì / venerdì dalle 8.30 alle 18.30

Sabato dalle 8.00 alle 12.30

#### Ricevimento Feretri

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30

Sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30

### *14.2 PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO*

È possibile prenotare la cremazione online dopo essersi "accreditati" sul sito internet [www.adriacom srl.it](http://www.adriacom srl.it)

### *14.3 RICEVIMENTO FERETRO*

Prima di procedere al ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale amministrativo la documentazione necessaria:

- ❖ Autorizzazione alla cremazione e trasporto;
- ❖ Fotocopia documento "parente" citato in autorizzazione;
- ❖ Modulo di richiesta cremazione in **ORIGINALE** firmato da entrambi;
- ❖ Verbale di chiusura feretro;
- ❖ Urna (**OPZIONALE** ma se presente con targa dati defunto già fissata);
- ❖ Targa dati defunto.

Inoltre, dovrà produrre al gestore del crematorio specifica dichiarazione circa l'avvenuto rispetto delle norme contenute nel Disciplinare concernente i materiali, i rivestimenti delle bare, gli indumenti dei defunti e gli arredi interni della bara. Inoltre, il familiare dichiara che il defunto non è portatore di impianti che possano arrecare danni alle attrezzature o all'ambiente. Se la documentazione risulta completa, si procede al ricevimento. Tutti i modelli possono essere facilmente scaricati dal sito [www.adriacom srl.it](http://www.adriacom srl.it) nella sezione Modulistica.

### *14.4 PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITÀ*

I feretri destinati a cremazione, con le relative urne, devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma. Prima della cremazione, la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta e abbinata all'urna portante lo stesso codice identificativo univoco del feretro. Le ceneri vengono fatte raffreddare in un cassetto identificato con un codice a barre che viene associato al codice univoco del feretro. Le ceneri vengono accompagnate al dispositivo per il confezionamento; la targhetta viene applicata sull'urna corrispondente. Completata l'operazione, le ceneri vengono deposte nell'urna.

## *SALA DEL COMMIATO*

È possibile ospitare commiati e funzioni al defunto nelle due sale a tale scopo attrezzate, con la possibilità di rendere disponibile la registrazione dell'evento e la sua personalizzazione con testimonianze audio visive proiettate nella sala. Inoltre è possibile assistere allo svolgimento dell'avvio della cremazione. Il tutto previa compilazione del Modulo di richiesta di cremazione.

### *14.5 TEMPI DI ESECUZIONE*

Le operazioni di cremazione prevedono, di norma, le seguenti tempistiche:

- ❖ Cremazioni di resti mortali: massimo 7 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro;
- ❖ Cremazioni di resti ossei: massimo 10 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro.

Nell'eventualità che si verifichi una variazione, Adriacom Cremazioni S.r.l. provvederà ad avvertire direttamente l'utente.

### *14.6 CONSEGNA DELLE CENERI*

All'atto della sigillatura dell'urna, il sistema informativo di Adriacom Cremazioni S.r.l. prevede l'invio di una mail all'onoranza funebre per il ritiro. L'urna contenente le ceneri è di regola consegnata alla persona incaricata o ad un suo delegato (preventivamente indicati sul modulo di richiesta cremazione) a partire dal giorno seguente a quello della cremazione. Il ritiro può essere effettuato negli uffici del Forno Crematorio di Adriacom Cremazioni S.r.l.

## **15. TARIFFE**

Tutte le tariffe sono consultabili sul sito di Adriacom Cremazioni S.r.l. – [www.adriacom srl.it](http://www.adriacom srl.it) e comprendono i seguenti servizi:

- ❖ Servizio di cremazione
- ❖ Utilizzo sala del commiato con la possibilità di rendere disponibile la registrazione dell'evento
- ❖ Possibilità di assistere allo svolgimento dell'avvio della cremazione
- ❖ Possibilità di ricovero del feretro entro la struttura
- ❖ Collocamento delle ceneri in urna standard
- ❖ Possibilità di ricevere urne personalizzate
- ❖ Possibilità di ospitare post cerimonia tra i dolenti

## **16. MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE**

Le informazioni sono rese disponibili:

- ❖ Presso il Cimitero dell'Ulivo – località Fenile – Fano (PU)
- ❖ Telefono 0721/372455
- ❖ Email [info@adriacom srl.it](mailto:info@adriacom srl.it)
- ❖ Sito internet [www.adriacom srl.it](http://www.adriacom srl.it)

### **17. PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE E PRESENTAZIONE RECLAMI**

Il singolo Utente e le Associazioni dei Consumatori possono presentare, sia in forma verbale che scritta e attraverso i consueti canali d'accesso, suggerimenti, reclami o denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta per il miglioramento dei servizi, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Adriacom Cremazioni S.r.l. s'impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, dai Cittadini- Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora occorrono violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

### **18. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Adriacom Cremazioni S.r.l. considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri Utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, Adriacom Cremazioni S.r.l. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.