



Regione
Lombardia

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 153 comma 19 D. Lgs 163/2006)

CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE Soc. Coop.



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

COMUNE DI CASTEGGIO **(Provincia di Pavia)**

PROPOSTA DI PROJECT FINANCING
(art. 153, comma 19, D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.)

di

***“Progettazione definitiva-esecutiva, realizzazione e gestione
dell’ampliamento del cimitero comunale di
Casteggio”.***

PROPONENTE:

C.A.E.S.
Consorzio Artigiano Edile Sicilia

Specificazione delle caratteristiche del Servizio e della Gestione
Carta dei Servizi

INDICE

- 1. PREMESSA**
- 2. SERVIZI ALL'UTENZA**
- 3. STANDARDS PRESTAZIONALI COMPLESSIVI**

Allegato – CARTA DEI SERVIZI

C.A.E.S. Soc. Coop.
IL PRESIDENTE
(Santo Camerone)



**Regione
Lombardia**

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 153 comma 19 D. Lgs 163/2006)

**CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE Soc. COOP.**



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

1. PREMESSA

Il presente documento, redatto ai sensi dell'art. 153, comma 19 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii., riporta la specificazione delle caratteristiche del servizio di gestione connesso con la proposta di Finanza di Progetto per i lavori di "Progettazione definitiva-esecutiva, realizzazione e gestione dell'ampliamento del cimitero comunale di Casteggio", promossa dal Soggetto-Proponente CA.E.S. – Consorzio Artigiano Edile Sicilia.

In particolare, è data una descrizione delle caratteristiche qualificanti del servizio da offrire all'utenza e dei criteri che saranno posti alla base della gestione dell'Opera.

Come da bozza di convenzione, la Concessionaria gestirà le opere e i servizi eseguendo le seguenti attività:

1. La progettazione definitiva dell'Opera redatta ai sensi dell'Art. 93 del Codice e degli Articoli 24-32 del Regolamento;
2. La progettazione esecutiva dell'Opera redatta ai sensi dell'Art. 93 del Codice e degli Articoli 33-43 del Regolamento, in conformità del Progetto Preliminare;
3. La costruzione dell'Opera in conformità ai Documenti di Progettazione
4. La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'Opera;
5. L'attività di concessione a terzi dei manufatti cimiteriali realizzati
6. L'Erogazione dei Servizi per tutta la durata della Fase di Gestione.
7. manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere realizzate in concessione;
8. trasferimento periodico degli archivi al Concedente, se richiesto, per rendere più agevole la conoscenza dei dati sia al pubblico sia agli uffici competenti;
9. consegna annuale in semplice copia, nonché su supporto magnetico, del registro dei dati analitici delle sepolture come previsto dagli art. 50 e 51 del DPR 285/90;

La Concessionaria dovrà fare riferimento al Regolamento per le assegnazioni dei manufatti cimiteriali che il Comune adotterà, nonché al Regolamento di polizia mortuaria comunale vigente.

Nei rapporti con i terzi, il personale della Concessionaria dovrà mantenere un comportamento corretto tale da garantire l'adempimento degli obblighi relativi al servizio.



**Regione
Lombardia**

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 153 comma 19 D. Lgs 163/2006)

**CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE Soc. COOP.**



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

2. SERVIZI ALL'UTENZA

SERVIZI CIMITERIALI

Istruttorie per conto del Comune

- a) Di atti concernenti sepolture di feretri, cassette resti ossei e di quant'altro ad esse riferibili demandati all'esecuzione da parte del soggetto Concessionario: entro 2 giorni dalla istanza dell'utente. Tale termine è prorogato di 1 giorno nel caso di istanza presentata in giorno prefestivo;
- b) Di atti propedeutici al rilascio di concessioni cimiteriali, nonché di ogni altro atto residuale demandato all'esecuzione da parte del soggetto Concessionario: entro 10 giorni dalla istanza dell'utente;
- c) Di atti tendenti alla pronuncia di decadenza, rinuncia, revoca di concessione demandati all'esecuzione da parte del soggetto Concessionario: in termini compatibili con l'esecuzione delle ricerche occorrenti.

SERVIZI DI ASSEGNAZIONE MANUFATTI E UTILIZZO DELLA SALA DEL COMMIATO

Attività di assegnazione manufatti cimiteriali

L'attività di assegnazione dei manufatti cimiteriali sarà espletata come di seguito.

Si prevede di allestire una sede operativa presso la Casa Comunale o presso il Cimitero stesso, per l'espletamento di tutte le attività di pre-concessione, così sommariamente elencate:

- a) pubblicizzazione dell'iniziativa presso la cittadinanza mediante affissione di manifesti o metodi simili;
- b) illustrazione alla cittadinanza delle tipologie di manufatti previste dal progetto, con distribuzione di disegni e note esplicative;
- c) illustrazione dei prezzi di concessione dei manufatti, delle modalità di pagamento;



**Regione
Lombardia**

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 153 comma 19 D. Lgs 163/2006)

**CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE Soc. COOP.**



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

- d) acquisizione delle prenotazioni dei manufatti cimiteriali e dei relativi acconti con rilascio di attestazione di assegnazione provvisoria;
 - e) assegnazione definitiva secondo il regolamento che l'Amministrazione comunale adotterà;
 - f) incasso del saldo, trasmissione al comune delle attestazioni definitive e comunicazione ai cittadini della data di stipula con l'amministrazione del contratti di concessione definitiva;
 - g) gestione di eventuali richieste giustificate di variazioni di manufatti assegnati;
 - h) gestione di eventuali richieste per l'utilizzo della sala del commiato.
- Le attività di cui sopra verranno espletate da idoneo personale del Concessionario.

3. STANDARDS PRESTAZIONALI COMPLESSIVI

3.1 Servizi comuni

- a) Garanzia di massima trasparenza sullo stato dei pagamenti delle tariffe;

3.2 Informatizzazione dell'anagrafe e del catasto cimiteriale

Tenuta informatizzata con fornitura periodica dei dati.

Aggiornamento delle registrazioni per movimentazioni di cadaveri e ossa, al più tardi entro il giorno feriale successivo a quello dall'esecuzione.



**Regione
Lombardia**

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 163 comma 19 D. Lgs 163/2006)

**CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE SOC. COOP.**



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

LA CARTA DEI SERVIZI

Rappresenta l'impegno del Concessionario a meglio definire i diritti dei propri utenti; in sintesi la Carta dei Servizi assicura 4 principi fondamentali:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori o di prestazione dei servizi;
- accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
- correttezza nella misura delle prestazioni erogate e nella loro fatturazione.

PARTE I:

PRINCIPI CUI SI ATTIENE IL CONCESSIONARIO NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. E' garantita la parità di trattamento, per lo stesso servizio prestato, per l'intera utenza. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto.

2. IMPARZIALITA'

Il comportamento del Concessionario nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.



**Regione
Lombardia**

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 153 comma 19 D. Lgs 163/2006)

**CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE Soc. COOP.**



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

3. CONTINUITA'

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare il Concessionario provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

4. DIRITTO DI SCELTA

Il Concessionario, qualora sia possibile una offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini una informazione preventiva e il diritto di scelta.

5. PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE

Il Concessionario garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il Concessionario garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di *Informazione agli utenti*, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Concessionario garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza e di efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto della normativa di settore. Garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative disciplinate dal contratto di servizio.

7. VALUTAZIONE SULLA EFFICACIA DEI SERVIZI



**Regione
Lombardia**

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 163 comma 19 D. Lgs 163/2006)

**CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE Soc. COOP.**



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

Il Concessionario svolge periodicamente, inizialmente con cadenza almeno triennale, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e ne divulga i risultati mettendoli a disposizione del Comune e dei cittadini presso il punto di informazione o anche con la diffusione con opportuni mezzi telematici o a stampa.

8. PUNTI DI INFORMAZIONE

E' costituito un ufficio di informazione per l'utenza, aperto in fasce orarie compatibili con le esigenze dei cittadini.

L'ufficio è dotato di personale preparato, addetto a fornire le informazioni sui servizi e l'accesso ai documenti attinenti alla gestione a chiunque ne faccia richiesta. Il personale è responsabile della celerità con cui debbono essere accolte le richieste dei cittadini.

Il Punto di informazione aiuta il cittadino nella corretta lettura della tariffa, applicata dal Concessionario secondo le determinazioni assunte dal Comune. Il Punto di informazione gestisce le procedure relative ai rimborsi.

9. RIMBORSI PER PRESTAZIONI INADEGUATE O MANCATE

Nel rispetto di quanto disposto dal contratto di servizio, dalla Carta dei Servizi funerari e dalle disposizioni del Comune in materia regolamentare e tariffaria, una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standard dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria, come previsto nella Tabella rimborsi. La richiesta di rimborso è avanzata al Punto di informazione, che è tenuto a rilasciare ricevuta, e deve avere risposta certa e debitamente motivata in caso di rifiuto, entro 30 giorni, trascorsi i quali la domanda si dà per accettata.

In caso di rifiuto, il cittadino che si ritenesse insoddisfatto, potrà adire il Difensore Civico.

Dei rimborsi effettuati e delle corrispondenti inadeguate o mancate prestazioni viene data comunicazione mensile al Comune, a cura della Direzione del soggetto gestore.



**Regione
Lombardia**

PROPOSTA DEL PROMOTORE
Project financing (art. 163 comma 19 D. Lgs 163/2008)

**CONSORZIO C.A.E.S. (CONSORZIO ARTIGIANO EDILE SICILIA)
EDILIZIA GENERALE E CIMITERIALE Soc. Coop.**



Comune di Casteggio

**LAVORI DI AMPLIAMENTO E GESTIONE
DELLE OPERE CIMITERIALI
NEL COMUNE DI CASTEGGIO**

TABELLA RIMBORSI	
Inadempimento	Entità della detrazione tariffaria
Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati	25%
Prestazioni mancate	100%

**PARTE II:
TUTELA DEI CITTADINI**

10. TUTELA

E' diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta dei rimborsi, segnalare la violazione della Carta e inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio.

Il soggetto gestore, provvede a rispondere al cittadino entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie.

11. DURATA

La carta dei servizi inizierà a produrre i suoi effetti a partire dalla data di entrata in esercizio della struttura e avrà durata di un triennio. Nel caso in cui non vengano apportate variazioni ai livelli qualitativi e quantitativi minimali dei servizi, detto atto continuerà a produrre i suoi effetti anche successivamente alla scadenza del triennio per i successivi trienni.

L'amministrazione concedente, mediante l'Ufficio di Alta sorveglianza, allo scadere del triennio di validità, può richiedere alla concessionaria di apportare alla Carta le modificazioni ritenute necessarie.

Proposta del Promotore