



CARTA DEL SERVIZIO
IMPIANTO DI CREMAZIONE
DELLA CITTÀ DI MANTOVA



territorio energia ambiente spa

Carta del Servizio Impianto di Cremazione

Indice

	pag.
1 Premessa	01
2 L'impianto di cremazione	01
3 Uguaglianza e imparzialità di trattamento	03
4 Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati	03
5 L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia del servizio	03
5.1 Orari	03
5.2 Prenotazione del servizio	04
5.3 Ricevimento	04
5.4 Sala del commiato	04
5.5 Assistere alla cremazione	05
5.6 Preparazione del feretro	05
5.7 Preparazione della salma	05
6 Procedure a garanzia della tracciabilità	06
6.1 Interventi di manutenzione	06
6.2 Il personale	06
6.3 Tempi	06
6.4 Consegna dell'urna	06
7 Condizioni del rapporto contrattuale	07
7.1 Tariffe	07
7.2 Garanzia di informazione	07
7.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio	08
7.4 Reclami e segnalazioni	08
8 VALIDITÀ	08
APPENDICE	09
Questionario di valutazione del servizio di cremazione	09
Modulo di reclamo - segnalazione	11

1 Premessa

Il forno crematorio di Mantova, sito presso il Cimitero Monumentale di Borgo Angeli, è gestito da Tea S.p.A.

Tea è una azienda multiservizi con oltre 500 dipendenti e diverse sedi operative. La Società, direttamente o attraverso società controllate, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: idrici integrati, ambiente, energia, funerario e telecomunicazioni. Il Gruppo Tea opera sul territorio mantovano favorendo l'integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l'esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori dell'acqua, dell'energia, dell'ambiente e dei servizi cimiteriali e di cremazione.

Il servizio di cremazione, in particolare, è stato interessato da questo importante processo di modernizzazione e miglioramento, al fine di assicurare, in un settore tanto delicato, massima attenzione e rispetto a tutti gli interlocutori, unitamente a prestazioni di qualità che costituiscano per i familiari un sostegno concreto.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Tea, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa;
- facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

2 L'impianto di cremazione

Il Comune di Mantova, dopo aver affidato la gestione dei cimiteri cittadini a Tea, ha avviato in collaborazione con lo stesso gestore la realizzazione del nuovo impianto di cremazione.

Il progetto nasce, oltre che come innovazione tecnologica, soprattutto come miglioria di un servizio già esistente e sempre più diffuso. Strutture all'avanguardia sono state collocate in più ampi spazi necessari a far fronte a una domanda crescente del servizio di cremazione, inteso anche come riduzione di resti inconsunti dopo la prima sepoltura. Le recenti normative sulla dispersione delle ceneri e l'affidamento delle stesse hanno contribuito a dare impulso alla realizzazione del progetto.

- La costruzione è ubicata sul lato ovest del cimitero principale di Mantova, in posizione diametralmente opposta rispetto al precedente impianto di inizio Novecento, e più facilmente raggiungibile dall'ingresso principale.
- Il fabbricato, a pianta rettangolare, di disegno semplice e pulito, copre oltre mille metri quadrati ed è costituito, oltre che dalla parte impiantistica, da uffici amministrativi, locali di ricevimento e di attesa per i familiari, con un ampio spazio per la celebrazione del rituale di commiato.
- Nel 2011 è stato messo in funzione un secondo forno crematorio affiancato all'esistente con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto in termini di tempi di attesa. La tecnologia applicata ed i metodi di controllo del processo dell'impianto sono volti al contenimento dell'impatto ambientale e dei consumi.

Caratteristiche
dell'impianto

L'impianto di cremazione nel 2010 ha conseguito la certificazione ambientale in accordo alla UNI EN ISO 14001, ed è caratterizzato da una gestione integrata e coordinata di tutte le attività inerenti all'ambiente. I valori di riferimento assunti da TEA S.p.a. nello svolgimento delle attività sono:

- l'impegno alla prevenzione di ogni forma di inquinamento;
- l'impegno al rispetto delle prescrizioni di legge e degli Enti di controllo;

Tali valori sono il presupposto per il miglioramento continuo, anche attraverso;

- una gestione rigorosa delle attività di controllo operativo;
- un utilizzo efficiente delle risorse energetiche;
- il costante aggiornamento tecnico e tecnologico.

Sostanzialmente, il nuovo impianto ha portato maggiore qualità al servizio offerto per effetto di una funzionale organizzazione degli spazi e dei percorsi tale da garantire sempre, a familiari e visitatori, riservatezza, cortesia ed assistenza adeguate. Anche l'aspetto operativo è di gran lunga migliorato, essendo tutta la gestione meglio organizzata dal punto di vista logistico, a partire dal ricevimento della salma fino all'estrazione delle ceneri. E' previsto, altresì, un locale per la custodia delle salme in attesa di cremazione, all'interno di una sala climatizzata e accessoriata con staffature in ferro, atte ad ospitare i cofani.



3 Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Il ricevimento del feretro, o del contenitore di resti mortali, ossa e parti anatomiche riconoscibili, è subordinato all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione nonché alla possibilità di cremazione. Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alle potenzialità dell'impianto.

4 Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati

Tea assicura la disponibilità di un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati e l'assenza di barriere architettoniche presso i locali accessibili al pubblico. Inoltre, in caso di soggetti svantaggiati che ne facciano richiesta viene consentito l'accesso con l'auto direttamente dal cancello Ovest.

5 L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia del servizio

Orari

- 5.1 L'orario di accesso al pubblico dell'impianto di cremazione è il medesimo osservato dal Cimitero Monumentale di Borgo Angeli, ad eccezione delle domeniche e dei giorni festivi quando l'accesso non è possibile. I carri funebri in arrivo al Cimitero Monumentale di Borgo Angeli con salme destinate alla cremazione hanno riservato l'ingresso Ovest. L'accesso è consentito, oltre al carro funebre, anche ad una vettura al seguito. E' possibile effettuare il corteo a piedi partendo dal cancello dell'ingresso Ovest fino all'impianto di cremazione. L'accoglienza dei servizi funebri, destinati alla cremazione, è possibile nei seguenti giorni:

ORARIO INVERNALE (quando è in vigore l'ora solare)

		mattino	pomeriggio
da Lunedì a Sabato	ore	08.20 – 11.40	14.20 – 16.40

ORARIO ESTIVO (quando è in vigore l'ora legale)

da Lunedì a Sabato	ore	08.20 – 11.40	16.20 – 18.40
---------------------------	------------	----------------------	----------------------

Non viene effettuata l'accoglienza la domenica e nei giorni festivi.

Prenotazione del servizio

- 5.2** L'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando anche l'orario di arrivo del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa.
La prenotazione può essere effettuata:

- recandosi direttamente agli uffici Cimiteriali di Tea, in via Nenni 6/c a Mantova, nei seguenti orari:

da Lunedì a Sabato	ore	mattina 09.00 – 12.00
Lunedì e Giovedì	ore	pomeriggio 14.30 – 17.30

- telefonicamente al numero 0376 412149, con successiva conferma obbligatoria via fax al numero 0376 319712 utilizzando l'apposito modulo compilato in tutte le sue parti.

La modulistica è disponibile su internet all'indirizzo www.teaspa.it, oppure presso gli uffici Cimiteriali di Tea.

Ogni giorno, presso gli uffici del forno crematorio, è disponibile il calendario delle cremazioni programmate, con l'indicazione della sala di commiato riservata o richiesta.

Ricevimento

- 5.3** Prima di procedere al ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale amministrativo del forno crematorio tutta la documentazione necessaria:

- permesso di trasporto;
- permesso di seppellimento;
- autorizzazione alla cremazione;
- dichiarazione non presenza / asportazione pace-maker.

Se la documentazione risulta completa, si procede al ricevimento; in caso contrario l'addetto al trasporto viene invitato a contattare l'ufficio Cimiteriale per ulteriori verifiche e disposizioni.

Il ricevimento avviene esclusivamente nella zona riservata agli automezzi funebri posta sul retro, ove non è possibile l'accesso dei familiari.

Se viene richiesto il servizio di "Sala del Commiato", il feretro all'atto del ricevimento viene immediatamente collocato nella sala appositamente riservata ai familiari e ai partecipanti al funerale.

Sala del commiato

- 5.4** E' possibile, al momento dell'arrivo all'impianto di cremazione, utilizzare la Sala del Commiato per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto.
La Sala è dotata di impianto fonico per un eventuale accompagnamento musicale.
L'utilizzo della Sala del Commiato e l'organizzazione di una particolare cerimonia sono da richiedere al momento della prenotazione della cremazione (*servizio a tariffa*).

Assistere alla cremazione

- 5.5** Al momento della prenotazione del servizio è possibile chiedere di assistere alla cremazione, da un'apposita saletta all'interno dell'edificio e tramite un apparato di video collegamento con la sala del forno crematorio (*servizio a tariffa*). Il processo di cremazione ha una durata di circa 1 ora e 30 minuti. Il feretro sarà riconoscibile da un adesivo identificativo (i dati saranno i medesimi della targhetta fissata sul feretro) di dimensione sufficiente per la visione tramite monitor.

Preparazione del feretro

- 5.6** Eventuali elementi metallici di arredo del cofano (maniglie, simboli religiosi), che non siano stati rimossi all'atto del conferimento, saranno asportati prima della sua introduzione nel forno crematorio e trasferiti nell'area adibita a deposito temporaneo dei rifiuti, per poi essere conferiti ad azienda specializzata nel recupero metalli. Le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di una calamita e avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

Preparazione della salma

- 5.7** Dovranno essere espantati dal corpo, prima della collocazione nella bara, stimolatori cardiaci o impianti radioattivi, questi ultimi quando determinino livelli di radioattività oltre i limiti di pericolosità per la persona umana. Per le tipologie di stimolatori che sono compatibili con la cremazione è possibile non procedere al relativo espianto allegando alla richiesta di cremazione la scheda tecnica dell'apparecchiatura. Tale documentazione dovrà riportare chiaramente la compatibilità con il processo di cremazione senza pericolo per l'impianto e l'ambiente. Dell'assenza invece delle medesime apparecchiature è richiesta attestazione da parte del personale medico necroscopo che rilascerà la relativa documentazione. Per casi particolari verrà accettata attestazione anche da altro personale medico. In sostituzione dell'attestazione medica di assenza del pacemaker viene altresì accettata dichiarazione a firma di un familiare o dell'impresa funebre incaricata del servizio, che assumono direttamente la responsabilità per quanto dichiarato.

Interventi di manutenzione

Il personale

Tempi

Consegna dell'urna

6 Procedure a garanzia della tracciabilità

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma. La targa identificativa accompagna il feretro dalla cremazione fino al confezionamento dell'urna, garantendo l'identificazione del defunto. L'addetto alla cremazione, seguendo scrupolose procedure interne, ha il compito fondamentale di garantire la tracciabilità delle salme e ceneri.

- 6.1** Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, Tea provvede a darne comunicazione, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto, almeno 5 giorni lavorativi precedenti. Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, il termine può essere ridotto e, per quanto possibile, è data comunicazione diretta ai soggetti che risultino coinvolti dal fermo dell'impianto.

- 6.2** Tea assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste.

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo degli impianti:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione del feretro;
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- aspiratore fumi in depressione evitando la dispersione in ambienti di lavoro;
- serranda *by-pass* fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi.

Tea, inoltre, assicura un piano periodico di formazione per il proprio personale.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico. I locali con accesso vietato al pubblico sono opportunamente segnalati.

- 6.3** Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine è stabilito secondo la disponibilità e nei termini concordati al momento della prenotazione.

- 6.4** L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo (indicata sul modulo prenotazione cremazione) a partire dal giorno successivo a quello della cremazione.

L'incaricato al ritiro si deve presentare presso il forno crematorio il giorno concordato e compilare il modulo ritiro ceneri. In caso di impossibilità, l'incaricato può delegare un'altra persona al ritiro utilizzando il modulo "delega per il ritiro delle ceneri" sul sito internet www.teaspa.it. In questo caso, la delega, unitamente ad un documento di identità del delegato, deve essere consegnata agli addetti per poter ritirare l'urna.

- È possibile ritirare le ceneri nei seguenti orari:

ORARIO INVERNALE (quando è in vigore l'ora solare)

		mattino	pomeriggio
da Lunedì a Sabato	ore	08.15 – 11.45	13.45 – 16.45

ORARIO ESTIVO (quando è in vigore l'ora legale)

da Lunedì a Sabato	ore	08.15 – 11.45	15.45 – 18.45

In caso di impossibilità al ritiro puntuale delle urne, è necessario che chi ne ha titolo concordi con l'ufficio di cremazione una diversa data.

7 Condizioni del rapporto contrattuale

Tariffe

7.1 La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- ricevimento del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto fino al forno crematorio;
- processo di combustione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- polverizzazione delle ceneri;
- collocamento delle ceneri in un'urna "standard" di materiale metallico, adeguatamente sigillata, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- adempimenti amministrativi necessari;
- consegna delle ceneri presso l'impianto di cremazione.

I familiari possono decidere di non utilizzare per il contenimento delle ceneri l'urna cineraria fornita da Tea, sostituendola con altra a propria cura e spese, purché idonea e sufficientemente capiente per l'utilizzo.

In caso contrario l'operatore del forno crematorio sostituirà l'urna con quella "standard" o altro contenitore apposito. Se viene usato un contenitore diverso dall'urna, questo deve:

- essere predisposto per la sigillatura;
- riportare la targhetta di materiale inossidabile e non alterabile, con inciso il nome e il cognome e la data di nascita e di morte del defunto;
- essere di materiale infrangibile ovvero disporre di un contenitore interno che garantisca l'integrità delle ceneri in caso di rottura.
- Tea provvederà, una volta confezionata l'urna ad apporre il proprio sigillo.

Garanzia di informazione

7.2 Le informazioni sono rese disponibili:

- presso l'impianto di cremazione;
- presso gli uffici Cimiteriali di Tea;
- sul sito internet www.teaspa.it.

Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni, i quali sono resi pubblici sul sito internet www.teaspa.it, entro 15 giorni lavorativi da quando Tea ne avrà la disponibilità. Sono oggetto di tale informazione gli ultimi 3 risultati dei controlli periodici, fermo restando che quelli antecedenti sono sempre accessibili su richiesta.

Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

Reclami e segnalazioni

7.3 Tea istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente “Carta del Servizio”.
Il questionario è reperibile inoltre attraverso il sito internet www.teaspa.it.
La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

7.4 I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell’impianto avvalendosi dell’apposito modulo allegato alla presente “Carta del Servizio” o reperibile anche presso l’impianto di cremazione, gli uffici Cimiteriali di Tea, oppure scaricabile dal sito internet www.teaspa.it.
Agli eventuali reclami verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

Tea in quanto gestore dell’impianto di cremazione presenta al Comune di Mantova:

- la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla “Carta dei Servizi” che possano avere riflessi sulla pubblica opinione o arrecare un significativo danno d’immagine al servizio;
- il quadro riepilogativo annuale di cui al punto precedente e una relazione contenente le proposte di miglioramento del servizio per l’anno successivo.

8

VALIDITÀ

La presente “Carta dei Servizi” ha validità a partire da ottobre 2011.
Eventuali revisioni della “Carta dei Servizi” sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

Il questionario compilato può essere ritagliato e inserito nell'apposito raccoglitore predisposto presso il forno crematorio, oppure spedito via fax al numero 0376 412169 o inviato per posta al seguente indirizzo: Tea spa Ufficio Qualità, via Tallero n° 3 46100 Mantova.



Questionario di valutazione del servizio di cremazione

Nell'ambito delle attività cimiteriali, Tea cura anche il servizio di cremazione con l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso. Per questo motivo Tea chiede a familiari e congiunti che hanno partecipato al rito la cortesia di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre più il servizio. Grazie per la collaborazione.

1 Sono stati rispettati i tempi concordati? Sì No

2 Ha avuto contatti con il personale presente presso il forno crematorio? Se sì, come giudica (dando un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 è il massimo gradimento):

cortesia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
adeguatezza alla situazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
accoglienza	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
rispetto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3 Ci sono stati fattori durante il servizio che le hanno fatto particolarmente buona impressione? Sì No

Se sì, quali?

4 Ci sono stati fattori durante il servizio che l'hanno infastidita o creato disagio? Sì No

Se sì, quali?

5 Ha usufruito della sala del commiato, sala video, altri servizi offerti? Sì No

6 Se sì, come giudica tali servizi / strutture? inadeguati parzialmente adeguati adeguati

7 Complessivamente come giudica i locali del forno crematorio? inadeguati parzialmente adeguati adeguati



Modulo di reclamo / segnalazione

DA INVIARE A Tea Servizi Cimiteriali - Via Nenni, 6/c - 46100 Mantova - fax. 0376 319712

Descrizione Segnalazione:

Presso Via _____ N° _____ Comune _____ Prov. _____

Dati del segnalante:

Cognome _____ Nome _____

Via _____ N° _____ Comune _____

Prov. _____ Recapito Telefonico _____ Casa _____ Cell. _____

Data _____ Firma del Segnalante _____

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.lgs. n. 196 del 30/06/03 e successive modificazioni e integrazioni.







Riferimenti utili:

Uffici Tea Servizi Cimiteriali

via Nenni, 6/c - 46100 Mantova
tel. 0376 412149 fax 0376 319712

Orari:

da Lunedì a Sabato ore 9.00 - 12.00
Lunedì e Giovedì ore 14.30 - 17.30



territorio energia ambiente spa