



Servizi Cimiteriali di Varese Srl

Via Maspero, 38

21100 Varese (VA)

Indirizzo Pec: [scvservizisrl@cmbcarpipec.it](mailto:scvservizisrl@cmbcarpipec.it)

e-mail: [scv@cmbcarpi.it](mailto:scv@cmbcarpi.it)

[www.servizicimiterialivarese.it](http://www.servizicimiterialivarese.it)

# *CARTA DEI* SERVIZI

# SOMMARIO

## Sommario

Premessa	1
I valori	2
Il tempio crematorio	4
Prenotazione del servizio	5
Ricevimento del feretro o dei contenitori	5
Accoglienza dei congiunti	7
Servizi a disposizione per le persone diversamente abili	7
Il Commiato	8
La cremazione	8
Le condizioni del rapporto contrattuale con l'utente	10
Tariffe	11
Modalità di pagamento	11
La soddisfazione del cliente per il miglioramento continuo	12

## Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento basilare per divulgare i principi fondamentali che ispirano l'erogazione dei servizi e delle attività di S.C.V. S.r.l., nonché le regole generali che li dirigono.

Attraverso l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione della Carta dei Servizi, S.C.V. S.r.l. garantisce la trasparenza delle proprie attività, dichiara i propri valori ed i propri standard qualitativi ed etici, ed informa sulle risorse e sulle attività a disposizione, nonché sulle modalità di accesso e di esecuzione dei servizi offerti.

E' pensata inoltre per essere uno strumento che permetta agli utenti ed agli Enti coinvolti, il controllo anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

S.C.V. S.r.l. si impegna al confronto ed al miglioramento continuo, valutando e tenendo in considerazione le critiche, le proposte ed i suggerimenti forniti.

S.C.V. S.r.l. si impegna a divulgare i valori ed i contenuti della presente Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione della stessa nel proprio sito internet [www.servizicimaterialivarese.it](http://www.servizicimaterialivarese.it) e fornendone copia ai propri utenti.

La presente Carta dei servizi potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o a causa di variazioni del quadro normativo o delle modalità di gestione del servizio.

Una copia della presente Carta dei Servizi sarà inoltre consultabile presso gli uffici in S.C.V. S.r.l. presso il Tempio Crematorio, in Via Maspero n. 38 - Varese.

# PRINCIPI FONDAMENTALI

## I valori

La facoltà di disporre del proprio corpo dopo la morte rientra nei diritti inalienabili della persona, riconosciuti ad ogni individuo affinché, nel rispetto delle norme, chiunque possa decidere liberamente la propria forma di sepoltura, compresa la scelta di essere cremati.

S.C.V. S.r.l., consapevole della particolare sensibilità richiesta nello svolgimento del proprio servizio, si impegna ad operare nel pieno rispetto della dignità del defunto e dei familiari, rispettando i principi fondamentali di:

### UGUAGLIANZA E DIRITTO DI SCELTA

I servizi prestati devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione.

S.C.V. S.r.l. fornisce i propri servizi senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio economiche.

L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti, tutelando gli utenti disabili e socialmente più deboli.

### CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni, e ciò in conformità alle tempistiche previste dalle disposizioni comunali, e ai contenuti del contratto di Concessione sottoscritto con il Comune di Varese.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio a causa di forza maggiore, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## TRASPARENZA E RISERVATEZZA

S.C.V. S.r.l. opera tutelando la privacy del cittadino in ogni momento del servizio, fatta salva la trasmissione di dati o atti compiuta nello svolgimento di azioni richieste dalla normativa vigente.

I dati personali degli utenti sono custoditi in conformità a quanto sancito dalla normativa vigente e dal Garante per la protezione dei dati personali.

### S.C.V. S.R.L. SI IMPEGNA INOLTRE A:

- promuovere il dialogo con gli utenti e con gli attori coinvolti anche attraverso il miglioramento e l'ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni, favorendo un confronto costante e prestando attenzione alla percezione che gli utenti hanno del servizio;
- utilizzare personale competente e appositamente formato, investendo periodicamente nella formazione professionale dei propri operatori;
- adottare il principio di miglioramento continuo nell'offerta dei propri servizi attraverso il monitoraggio dei livelli di efficienza ed efficacia dei propri processi.

# IL FORNO CREMATORIO DI VARESE

## Il tempio crematorio

L'attuale forno crematorio di Varese, progettato dall'Ufficio tecnico comunale ed entrato in funzione il 23 giugno 2000, è nato dall'esigenza di sostituire il vecchio impianto a fascine risalente al 1884, convertito a gasolio nel 1985, non più tecnologicamente adeguato all'aumentato numero di richieste di cremazione provenienti da tutta la provincia.

La costruzione si articola su quattro livelli dei quali il primo, con ingresso dal cimitero, presenta un ampio portico esterno ed un atrio interno sul quale si affacciano l'ufficio amministrativo, i locali per il personale, il locale di attesa per i familiari e la Sala del commiato, il cui arredo, compresa un'opera d'arte contemporanea realizzata dall'artista svizzero Helmut Eigenmann che capeggia sulla parete di fondo, è stato offerto dalla So.Crem. di Varese.

L'impianto consente la cremazione di cadaveri, resti mortali (indecomposti), resti ossei, feti, prodotti abortivi e del concepimento, parti anatomiche riconoscibili.

Ulteriori ambienti e spazi fruibili nel compendio del crematorio prevedono, le salette per la veglia funebre con accesso diretto da via Maspero, dedicato al ricevimento feretri.

Non risultano per contro accessibili gli spazi tecnici di servizio riservati al personale (sala forno, locali per la preparazione dei feretri, per le autopsie e per il personale medico, camera refrigerata per la conservazione dei feretri, spogliatoi per i dipendenti, ampia autorimessa e locali tecnici per gli impianti di condizionamento, e tutto ciò che risulta collocato al terzo e quarto livello, sotto il piano stradale, (apparecchiature tecnologiche annesse al forno ed il filtro).

# MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

## Prenotazione del servizio

La cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando anche l'orario di arrivo al Tempio Crematorio del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa ed è in ogni caso subordinata all'emissione della relativa Autorizzazione alla Cremazione.

La prenotazione è effettuabile con le seguenti modalità:

Telefonando dal lunedì al Sabato (escluso festivi) dalle ore 08:30 alle ore 17:00 al numero 0332/231711;

Attraverso l'apposito servizio web presente sul sito [www.servizicimaterialivarese.it](http://www.servizicimaterialivarese.it)

In base alle specifiche richieste del Comune di Varese, la priorità di assegnazione degli orari di cremazione è data ai residenti in vita nel Comune di Varese ed ai defunti il cui decesso è avvenuto sul territorio comunale di Varese.

Le cremazioni provenienti dall'esterno di tale bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alla potenzialità dell'impianto.

## Ricevimento del feretro o dei contenitori

L'accoglienza è effettuata presso il Tempio Crematorio con il seguente orario:

Dal Lunedì al Sabato

08:30 – 12:00 pomeriggio 14:00 – 17:30

Presso l'ingresso dedicato sito in Via Maspero, 38.

I feretri ed i contenitori giunti presso l'impianto di cremazione vengono ricevuti e presi in consegna dal personale del crematorio.

L'addetto al trasporto dovrà consegnare agli operatori S.C.V. S.r.l. tutta la documentazione prevista dalla vigente normativa; in particolare l'accettazione del feretro da cremare non può avvenire in mancanza della seguente documentazione:

- permesso di trasporto;
- autorizzazione alla cremazione;
- documentazione comprovante l'assenza, nel cadavere, di dispositivi elettroalimentati;

Le urne cinerarie, quando consegnate dall'impresa contestualmente al feretro, dovranno anch'esse essere munite di apposita targhetta identificativa riportante le generalità anagrafiche del defunto.

Dal momento della presa in consegna e fino alla restituzione delle ceneri, ogni movimentazione di cadaveri, resti mortali e quant'altro rimane in carico al personale del crematorio.

Al momento del ricevimento o in fase di prenotazione, il personale del crematorio consegna ai congiunti una comunicazione scritta con cui li informa della data e dell'ora della cremazione, nonché della data e dell'ora a partire dalle quali è possibile ritirare le ceneri.

L'impianto di cremazione riceve i feretri od i contenitori nei seguenti giorni ed orari:

Dal Lunedì al Sabato

08:30 – 12:00 pomeriggio 14:00 – 17:30

Il crematorio resterà aperto tutti i giorni della settimana (escluso domenica e festivi). In caso di festività consecutive, previo accordo con il Comune, viene disposta l'apertura straordinaria in una delle due giornate (di norma la seconda giornata festiva), durante la quale, su richiesta, è garantito il servizio di ricevimento.

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinarie programmate, S.C.V. S.r.l. provvede a darne comunicazione, almeno 5 giorni lavorativi precedenti; nel caso



di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze impreviste o non prevedibili, il termine può essere ridotto ed in ogni caso è data comunicazione diretta ai soggetti che risultano già avere comunicata la richiesta di avvalersi del servizio al momento in cui insorga la conoscenza dell'esigenza di fermo impianto.

## Accoglienza dei congiunti

Salvo esigenze particolari dei familiari, i feretri in attesa di cremazione sono conservati in apposito ambiente accessibile solo al personale del crematorio.

Al momento della cremazione è consentito ai familiari l'ultimo saluto al proprio caro nelle salette veglia solo previo appuntamento.

Nei tempi di attesa o durante la cremazione, i familiari possono sostare nella sala di attesa o, **a richiesta**, nelle salette distinte per ciascun gruppo di dolenti.

Su richiesta preventiva al conferimento del feretro, per i familiari che lo desiderano è possibile assistere a distanza alla fase di introduzione del feretro. Un apposito monitor ad inquadratura fissa è attivabile allo scopo nella saletta di attesa riservata ai familiari.

In quest'ultimo caso, per agevolare le operazioni di cremazione ed al contempo recare il minor disagio possibile ai congiunti, sono riservati gli orari relativi alla prima cremazione del mattino ed alla prima del pomeriggio e l'arrivo all'impianto di cremazione dovrà essere con almeno 15 min di anticipo rispetto all'orario fissato di cremazione.

## Servizi a disposizione per le persone diversamente abili

I locali del crematorio aperti al pubblico ed agli operatori sanitari sono privi di barriere architettoniche; è disponibile il parcheggio riservato alle persone diversamente abili, un ampio ascensore per l'accesso ai vari piani, servizi igienici adeguatamente attrezzati.

## Il Commiato

Su richiesta dei familiari il feretro, all'arrivo al crematorio, può essere collocato nella Sala del commiato per le ultime onoranze.

La Cerimonia del Commiato è un rito appositamente creato per dare un ultimo dignitoso saluto a coloro i quali hanno scelto la cremazione come gesto ultimo della loro esistenza e viene condotto dai cerimonieri.

La Cerimonia può essere personalizzata a piacimento e si apre con un momento introduttivo dove viene spiegato il significato del rito laico. Segue poi una parte centrale dove possono essere inserite delle letture poetiche, riflessioni sulla vita e la morte, eventualmente un elogio funebre. Le persone che partecipano alla Cerimonia possono intervenire attivamente con una lettura o un ricordo della persona scomparsa. E' possibile accompagnare la Cerimonia con brani musicali e proiettare filmati e diapositive. Infine il rito si chiude con un'ultima parte dedicata al saluto della persona defunta ed ai ringraziamenti.

Fondamentale per la Cerimonia è il contatto telefonico o l'incontro con i parenti del defunto e con le persone di riferimento, poiché questo permette una migliore organizzazione e condivisione da parte dei cerimonieri, che coordinano l'avvicendamento dei vari momenti della cerimonia dando contemporaneamente il proprio sostegno empatico in un momento delicato e denso di significato e di emozioni per coloro che vi partecipano.

Per questo motivo, i congiunti che desiderano avvalersi del servizio della Cerimonia del Commiato devono farne richiesta presso gli uffici S.C.V. S.r.l. al momento della prenotazione della cremazione, o compilando l'apposito modulo disponibile sul sito internet di S.C.V. S.r.l. versando il corrispettivo previsto.

## La cremazione

Durante tutte le fasi del processo di cremazione è garantito il rispetto della dignità del defunto.

Ogni cremazione avviene singolarmente introducendo nel forno il feretro integro privo delle sole parti metalliche applicate all'esterno del feretro stesso.

Prima dell'introduzione nel forno, i materiali metallici esterni al feretro vengono rimossi. Tali materiali e le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno dopo ogni cremazione, unitamente ad ogni bene contenuto nel feretro che abbia perso la propria identità nel processo di combustione, dopo la separazione dalle ceneri umane, sono avviati allo smaltimento con le modalità previste dalle vigenti norme in materia.

Trattandosi di forno crematorio ad alimentazione elettrica, qualsiasi dispositivo elettro alimentato presente nel corpo deve essere preventivamente rimosso. Di norma, qualora il decesso è avvenuto in una struttura ospedaliera, l'espianto viene eseguito nella medesima struttura e la dichiarazione di assenza di tali apparecchiature è attestata dal medico necroscopo; negli altri casi l'intervento viene eseguito presso il crematorio a cura dell'ASL che viene attivata dal Comune nel quale è avvenuto il decesso e la dichiarazione viene attestata dal personale medico che ha provveduto alla rimozione.

In tale ultimo caso il feretro viene ricevuto al crematorio, ma la cremazione è inibita sino ad avvenuto espianto nei tempi e nei modi non gestiti dalla nostra società.

È assicurata in ogni fase del processo di cremazione la perfetta identificazione delle ceneri.

La gestione dell'impianto prevede procedure di controllo molto severe che non consentono manipolazioni o errori di identificazione.

Al fine di assicurare l'identità certa delle ceneri, viene utilizzata, per ogni cremazione, una medaglia in materiale refrattario con codice numerico progressivo e denominazione del crematorio. La medaglia applicata all'esterno del feretro al momento dell'introduzione nel forno, accompagna lo stesso per tutte le fasi della cremazione e viene inserita all'interno dell'urna che viene consegnata ai familiari.

Il numero della medaglia viene riportato sul verbale di cremazione.

S.C.V. S.r.l. assicura che il proprio personale adotta tutte le misure di sicurezza previste dal Piano di sicurezza e della normativa vigente; i soggetti esterni (familiari, partecipanti alle

cerimonie, personale di imprese incaricate dai familiari) possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre sé stessi o il personale dell'impianto di cremazione a rischi di ogni tipo.

Le operazioni di cremazione hanno luogo, di norma, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine di cui sopra è di 4 giorni. Salvo i casi eccezionali di malfunzionamento, come tali non preventivabili, tempi di attesa superiori saranno comunicati prima del ricevimento per consentire ai familiari di effettuare scelte alternative.

L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo per il ritiro entro il giorno lavorativo successivo alla cremazione.

Decorsi 30 giorni dalla cremazione S.C.V. S.r.l. provvede ad inviare sollecito ai familiari, dando un termine massimo per il ritiro dell'urna contenente le ceneri di 10 giorni, decorsi i quali le ceneri vengono messe a disposizione del Comune per essere collocate senza altra formalità nel cinerario comune.

## Le condizioni del rapporto contrattuale con l'utente

La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- la ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto fino al forno;
- la fornitura di targhetta identificativa numerata resistente alla combustione;
- la fornitura (per i resti ossei) di un contenitore di materiale combustibile per l'introduzione delle ossa nel forno;
- il processo di combustione per la durata occorrente;
- la raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- la polverizzazione delle ceneri;
- le operazioni di collocamento delle ceneri nell'urna;

- adempimenti amministrativi relativi alla stesura del verbale di cremazione ed alla consegna dell'urna.

La tariffa non comprende la fornitura dell'urna.

Qualora S.C.V. S.r.l., per accertate cause alla stessa imputabili, non sia in grado di garantire il servizio di cremazione, è tenuta a provvedere, a sue spese e senza nulla pretendere in aggiunta alla tariffa ordinariamente applicata all'utenza, al trasporto dei feretri e di ogni altra tipologia di contenitore destinato alla cremazione, presso un altro impianto, alla cremazione ed alla riconsegna delle ceneri ai familiari presso il cimitero di Giubiano.

## Tariffe

Le tariffe massime del servizio di cremazione sono pubblicate sul sito web [www.ScvServiziCimiterialiVarese.it](http://www.ScvServiziCimiterialiVarese.it) e disponibili presso l'ufficio S.C.V. S.r.l.

A fronte del versamento della tariffa, vengono assicurate le prestazioni meglio specificate alla voce "Le condizioni del rapporto contrattuale con l'utente".

Al momento del ritiro delle ceneri è necessario presentare ricevuta comprovante il pagamento della tariffa prevista.

## Modalità di pagamento

E' possibile effettuare il pagamento presso gli uffici S.C.V. S.r.l. siti all'interno dell'impianto di cremazione. Il pagamento della cremazione può essere effettuato in Assegno, carta di credito o bancomat o Bonifico. Viene inoltre messa a disposizione la possibilità di effettuare il pagamento anche presso gli sportelli della tesoreria comunale sul conto corrente della S.C.V. s.r.l.

# MODALITÀ DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO

## La soddisfazione del cliente per il miglioramento continuo

S.C.V. S.r.l. adotta modalità di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio mediante appositi questionari messi a disposizione presso i locali del crematorio aperti al pubblico, presso gli uffici amministrativi o sul sito web della società.

La compilazione dei questionari è libera, è effettuata in modo anonimo e la relativa statistica sull'indice di gradimento espresso dall'utenza viene inviata semestralmente al Comune per conoscenza.

I cittadini possono presentare reclami per eventuali disservizi rilevati, avvalendosi di appositi moduli predisposto da S.C.V. S.r.l. e disponibili con le predette modalità.

Agli eventuali reclami è data risposta individuale entro 30 giorni lavorativi dalla loro ricezione. Reclami e risposte devono essere trasmessi in copia al Comune.