



## **CARTA DEL SERVIZIO**

***TEMPIO DELLA CREMAZIONE***

**CITTA' DI BUSTO ARSIZIO**



## SOMMARIO

<b>VALORI E PRINCIPI ETICI.....</b>	<b>1</b>
<b>UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO .....</b>	<b>2</b>
<b>ZONE RISERVATE E ACCESSO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI.....</b>	<b>2</b>
<b>ACCESSIBILITÀ, CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>2</b>
Orari.....	2
Prenotazione del servizio .....	3
Ricevimento.....	3
Sala del Commiato.....	4
Assistere alla cremazione.....	4
Preparazione del feretro .....	4
Pace-maker .....	4
Cremazione resti mortali.....	4
<b>PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITÀ .....</b>	<b>5</b>
Interventi di manutenzione .....	5
Il personale .....	5
Consegna dell'urna .....	6
<b>AVVERTENZE PER LE IMPRESE DI ONORANZE FUNEBRI.....</b>	<b>6</b>
<b>CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</b>	<b>6</b>
Tariffe.....	6
Garanzia di informazione .....	7
Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio.....	7
Reclami e segnalazioni .....	7
<b>VALIDITÀ.....</b>	<b>7</b>
<b>QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>MODULO DI RECLAMO / SEGNALAZIONE .....</b>	<b>9</b>

## PREMESSA

Il Tempio crematorio di Busto Arsizio, sito presso il Cimitero Monumentale di Via Samarate 2, è gestito da AGESP S.p.A.

AGESP S.p.A., azienda multiservizi del Comune di Busto Arsizio, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: gestione fabbricati, strade e segnaletica, verde pubblico, parcheggi, farmacie, servizi cimiteriali.

Il servizio di cremazione, recentemente acquisito nell'ambito dei servizi cimiteriali, è interessato da un 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 del Servizio si inserisce in questo quadro 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 del Tempio crematorio, 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.

## L'IMPIANTO DI CREMAZIONE

Il Comune di Busto Arsizio ha realizzato l'impianto di cremazione presso il Cimitero Monumentale e ha affidato la gestione ad AGESP S.p.A.

L'impianto garantisce una elevata qualità al servizio offerto grazie alla funzionale organizzazione degli spazi e dei percorsi tale da garantire, ai familiari e visitatori, riservatezza, comfort ambientale ed adeguato decoro degli ambienti.

Il fabbricato è costituito, oltre che dalla parte impiantistica e di servizio, spazi e attrezzature tali da garantire sempre, a familiari e visitatori, riservatezza, cortesia ed assistenza adeguate durante il rituale del commiato:

- la Sala delle Cerimonie
- la Sala di Osservazione
- la Sala per la consegna delle ceneri
- il Giardino del Ricordo per la dispersione delle ceneri.

L'impianto è inoltre dotato di celle frigorifere per la custodia delle salme in attesa di cremazione.

## VALORI E PRINCIPI ETICI

AGESP S.p.A., cosciente dell'importanza sociale del proprio ruolo nello svolgere il pubblico servizio della cremazione, opera nel pieno rispetto della dignità del defunto e dei congiunti secondo i principi etici di uguaglianza, imparzialità, onestà, diritto di scelta, partecipazione ed informazione, efficienza ed efficacia, ascolto e riservatezza, stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e dal codice etico dell'International Cremation Federation (ICF).

AGESP S.p.A. inoltre garantisce la continuità del servizio, la qualità, la partecipazione e l'ascolto nell'esercizio dello stesso. Questi principi fanno sì che AGESP S.p.A. garantisca sempre alle persone che si rivolgono alla Società:

- l'osservanza rigorosa di tutte le leggi e i regolamenti;
- la massima nell'effettuazione dei propri compiti;
- l'uguaglianza e la parità di trattamento, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, astenendosi da ogni forma di discriminazione;
- il rispetto dei credo religiosi e dei principi culturali ed etici con particolare riguardo agli atti di devozione, di pietà e di memoria; 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, trattando e custodendo tutti i dati relativi alla cremazione solo ed esclusivamente come previsto da leggi e regolamenti vigenti;
- l'informazione relativa ai servizi e ai costi connessi alla cremazione.

## **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.

Le Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del Comune di Busto Arsizio sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alle potenzialità dell'impianto.

## **ZONE RISERVATE E ACCESSO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI**

AGESP S.p.A. assicura la disponibilità di posti auto riservati a soggetti svantaggiati e l'assenza di barriere architettoniche presso i locali accessibili al pubblico, anche con soluzioni temporanee.

## **ACCESSIBILITÀ, CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO**

### **ORARI**

L'orario di accesso al pubblico dell'impianto di cremazione è il medesimo osservato dal Cimitero Monumentale, ad eccezione dei sabati, domeniche e dei giorni festivi quando l'accesso non è possibile e del mercoledì che risulta essere aperto e accessibile al pubblico mentre il Cimitero è chiuso.

I carri funebri in arrivo al Cimitero Monumentale con salme destinate alla cremazione hanno riservato l'accesso di Via Samarate 2. L'accesso è consentito, oltre al carro funebre, anche ad una vettura al seguito e ai soggetti svantaggiati.

È possibile effettuare il corteo a piedi partendo dal cancello di ingresso fino alla sala di commiato dell'impianto di cremazione.

L'accoglienza dei servizi funebri destinati alla cremazione è possibile nei seguenti giorni:

Giorno	Orario	
DA LUNEDI' A VENERDI	dalle 09:00 alle 12:00	dalle 13:30 alle 17:00
SABATO, DOMENICA, FESTIVI	chiuso	

#### INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Ufficio dell'impianto di cremazione Via Samarate, snc	Orario	
DA LUNEDI' A VENERDI	dalle 8:00 alle 12:00	dalle 13:30 alle 17:00
SABATO, DOMENICA, FESTIVI	chiuso	

Le informazioni sugli orari di ricevimento del Tempio crematorio vengono anche rese disponibili attraverso la carta dei servizi, dépliant, avvisi apposti presso l'ingresso dell'impianto di cremazione e sul sito internet [www.agesp.it](http://www.agesp.it).

Previo accordo intercorso entro e non oltre 24 ore dall'avvenuta conferma di prenotazione, è data la possibilità di ricevere, nella giornata del sabato, i feretri dei soli defunti residenti.

#### PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO

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. Le richieste di cremazione sono accolte da qualsiasi Comune italiano o dall'estero, dando comunque una priorità ai defunti residenti nel Comune di Busto Arsizio.

La prenotazione può essere effettuata come riportato al paragrafo precedente. Fermo restando il rispetto dei criteri di cui sopra, le prenotazioni seguono il criterio cronologico di arrivo delle richieste con priorità dovuta alla tipologia di spoglia mortale da cremare. La prenotazione viene richiesta preferibilmente con un giorno di anticipo rispetto a quello di arrivo del conferimento dei resti mortali.

Le cremazioni dei defunti residenti nel Comune di Busto Arsizio e le cremazioni dei resti mortali provenienti dai cimiteri del Comune di Busto Arsizio verranno svolte entro massimo sette giorni lavorativi dall'arrivo presso l'impianto di cremazione. Le cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alla reale potenzialità dell'impianto.

#### RICEVIMENTO

Il ricevimento del feretro o dei resti mortali, resti ossei o parti anatomiche riconoscibili nel Tempio Crematorio è subordinato all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione, correlato a:

- Verbale di chiusura feretro per trasporto cadavere (art.36, comma 1 del Regolamento Regionale n. 6/04);
- Autorizzazione alla cremazione;
- Dichiarazione di assenza dispositivi potenzialmente pericolosi – assenza pacemaker.

Se la documentazione risulta completa, si precede al ricevimento; in caso contrario l'addetto al trasporto dell'impresa funebre, viene invitato a contattare l'ufficio Cimiteriale di competenza per ulteriori verifiche e integrazioni.

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

## SALA DEL COMMiato

È possibile, al momento dell'arrivo all'impianto di cremazione, o prima dell'attività crematoria 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 congiuntamente all'atto della prenotazione della cremazione).

## ASSISTERE ALLA CREMAZIONE

Al momento della prenotazione del servizio è possibile chiedere di assistere alla cremazione, dalla relativa saletta dedicata a tale servizio e collegata tramite telecamere e video alla sala di cremazione. Il processo di cremazione ha una durata media di 2 ore e mezza, in funzione di diversi elementi che costituiscono la tipologia e la natura del feretro

Il feretro sarà riconoscibile da una targhetta identificativa fissata sul cofano, che viene rimossa e appoggiata nell'apposita porta targhetta all'ingresso del forno, dove rimane fino all'estrazione delle ceneri e visualizzata nel video ripreso in tempo reale.

## PREPARAZIONE DEL FERETRO

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 nell'impianto crematorio e trasferiti nell'area adibita a deposito temporaneo dei rifiuti, qualora non vengano espressamente richiesti dai familiari attraverso la compilazione del modulo dedicato, per poi essere conferiti ad azienda specializzata nel recupero metalli.

Le parti metalliche che si rinvencono comunque all'interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di un magnete e avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

## PACE-MAKER

Dovranno essere espantati dal corpo, prima della collocazione nella bara, stimolatori cardiaci o impianti radioattivi, questi ultimi quando determinano 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 espanto 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 per 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.

## CREMAZIONE RESTI MORTALI

L'impianto di cremazione effettua anche il servizio di cremazione dei resti a seguito di esumazione ed estumulazione. Il servizio avviene con le medesime garanzie previste per la cremazione delle salme.

Si definiscono resti mortali gli esiti dei fenomeni cadaverici trasformativi e conservativi risultanti dalla incompleta scheletrizzazione di un cadavere, decorso il periodo minimo di ordinaria inumazione o tumulazione, pari rispettivamente a 10 e 20 anni. I resti devono essere consegnati in apposito contenitore confezionato con idonei materiali biodegradabili atti ad impedire le eventuali perdite di liquidi.

La cremazione dei resti mortali avviene con il criterio e priorità previsti sopra.

## 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 delle ceneri. Le ceneri derivanti dalla cremazione di ciascun cadavere, resto mortale o altro, sono raccolte in un'apposita urna, secondo quanto stabilito dalla normativa statale in materia.

## INTERVENTI DI MANUTENZIONE

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, AGESP S.p.A. provvede a darne comunicazione immediatamente ai soggetti coinvolti e nei canali di comunicazione ufficiali, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto, almeno 5 giorni lavorativi prima.

Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, il termine può essere ridotto e ne viene data comunicazione immediata ai soggetti che risultino coinvolti dal fermo dell'impianto.

## IL PERSONALE

AGESP S.p.A. assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste.

La sicurezza degli operatori è garantita 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;
- camere di cremazione dei forni in depressione al fine di evitare dispersione di fumo negli ambienti di lavoro;
- presenza sul forno di un camino di emergenza per l'immissione diretta in atmosfera dei fumi da cremazione in caso di malfunzionamenti di componenti degli impianti.

AGESP S.p.A., 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.

## CONSEGNA DELL'URNA

L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo (indicata sul modulo di prenotazione del servizio di cremazione) a partire dal giorno successivo a quello della cremazione e non prima delle cinque ore trascorse dall'avvenuta cremazione.

L'incaricato è atteso presso il Tempio crematorio nel giorno concordato e dovrà sottoscrivere il modulo di ritiro delle ceneri. In questo caso, la delega, unitamente ad un documento di identità del delegato, deve essere consegnata agli addetti per poter ritirare l'urna. A garanzia dell'avvenuta chiusura, la persona che ritira l'urna deve visionare la stessa e firmare il verbale di consegna dell'urna previsto dall'art. 81 del DPR 285/1990 ove si dichiara che l'urna è sigillata.

Orario di ritiro delle ceneri

Giorno	Orario	
DA LUNEDI' A VENERDI	dalle 09:00 alle 12:00	dalle 13:30 alle 17:00
SABATO DOMENICA E FESTIVI	chiuso	

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

## AVVERTENZE PER LE IMPRESE DI ONORANZE FUNEBRI

Ai fini ambientali è suggerito che le imprese utilizzino, negli allestimenti delle bare, tessuti in fibre naturali, escludendo quindi qualsiasi materiale plastico. All'interno del feretro deve essere sempre presente un apposito rivestimento biodegradabile che impedisca eventuali percolamenti di liquidi dal feretro stesso.

Si richiede che le imprese sensibilizzino le famiglie affinché non vengano inseriti all'interno del feretro oggetti non compatibili con la cremazione. Solo nel caso di cremazione di bambini, indicativamente fino a 10 anni di età o tenendo conto delle esigenze dei familiari, è consentito accompagnare al feretro giocattoli o altri oggetti a condizione che questi siano in materiale naturale, non sintetico, e combustibile.

AGESP S.p.A. fornisce, compresa nel costo della cremazione, l'urna standard; i familiari possono comunque scegliere, presso le imprese di onoranze, urne di proprio gradimento. Si raccomanda in questo caso di fornire urne di dimensioni capaci di contenere tutte le ceneri e con caratteristiche conformi alle normative vigenti.

È opportuno che le imprese al momento dell'organizzazione del servizio funebre, informino i dolenti in merito alle successive modalità di gestione delle ceneri e dell'urna in accordo alle normative vigenti

## CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### TARIFFE

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 AGESP S.p.A., sostituendola con un'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. Le urne proprie per essere accettate devono presentare le seguenti caratteristiche:

- essere predisposte 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. AGESP S.p.A. provvederà, una volta confezionata l'urna, ad apporre il proprio sigillo

## GARANZIA DI INFORMAZIONE

Le informazioni sono rese disponibili:

- presso l'impianto di cremazione;
- sul sito internet [www.agesp.it](http://www.agesp.it)

## RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

AGESP S.p.A. istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario all'interno della sala di accoglienza. La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI

I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell'impianto avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta del Servizio", reperibile anche presso l'impianto di cremazione e gli uffici Cimiteriali di AGESP S.p.A., oppure compilando il form presente sul sito internet [www.agesp.it](http://www.agesp.it).

Agli eventuali reclami verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi dalla loro ricezione. AGESP S.p.A., in quanto gestore dell'impianto di cremazione, presenta al Comune di Busto Arsizio la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla "Carta del Servizio" che possano avere riflessi sulla pubblica opinione o arrecare un significativo danno d'immagine al servizio.

## VALIDITÀ

La presente "Carta del Servizio" ha validità a partire dal 01/06/2024.

Eventuali revisioni della "Carta del Servizio" sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE

*Nell'ambito delle attività cimiteriali AGESP S.p.A. 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 AGESP S.p.A. 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.*

Sono stati rispettati i tempi concordati? SI  NO

Ha avuto contatti con il personale presente presso il forno crematorio? Se sì, come li giudica (dando un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 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"/>

Ci sono stati fattori durante il servizio che le hanno fatto particolarmente buona impressione?

SI  NO

Se sì, quali? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ci sono stati fattori durante il servizio che l'hanno infastidita o creato disagio?

SI  NO

Se sì, quali? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ha usufruito della sala del commiato o di altri servizi offerti? SI  NO

Se sì, come giudica tali servizi? inadeguati  parzialmente adeguati  adeguati

Complessivamente, come giudica i locali del Tempio crematorio? inadeguati  parzialmente adeguati  adeguati

