



CARTA DEI SERVIZI DEL POLO DELLA CREMAZIONE

(approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31/07/2024)

*(approvata dalla Giunta Comunale del Comune di Cremona con Delibera n.
del / /)*

Carta dei Servizi – Polo della Cremazione

1 PREMESSA

Il Polo della Cremazione di Cremona è situato presso il Cimitero Monumentale, con ingresso indipendente, in via dei Cipressi al civico 8 e, a partire dal 1° luglio 2018, è gestito dall'Azienda Energetica Municipale Spa (AEM CREMONA SPA).

AEM CREMONA SPA è una società patrimoniale interamente partecipata dal Comune di Cremona che si occupa dei servizi strumentali del Comune stesso (manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade e dei marciapiedi cittadini, progettazione di infrastrutture e pertinenze stradali per il Comune di Cremona, manutenzione e realizzazione di segnaletica stradale, gestione e manutenzione del verde pubblico, controllo scavi e ripristini eseguiti dai gestori delle reti tecnologiche interrato operativi sul Comune di Cremona, gestione tecnica impianti di illuminazione pubblica, operazioni di sgombero della neve e ghiaccio delle strade cittadine, gestione varchi e rilascio permessi per l'accesso alla zona a traffico limitato) nonché della gestione delle aree di sosta, dell'esecuzione delle operazioni cimiteriali per conto del Comune di Cremona e della gestione del Polo della Cremazione.

AEM CREMONA SPA si impegna a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione del servizio di cremazione per offrire ai cittadini residenti e non residenti prestazioni di qualità.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino e costituisce una parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestatto. Esso costituisce un importante documento per portare a conoscenza dei cittadini, in maniera semplice, chiara e completa l'attività svolta dal servizio di cremazione. Risulta di facile consultazione poiché illustra nel dettaglio le caratteristiche, i contenuti, le modalità, i tempi e gli standard di qualità che in tale settore AEM CREMONA SPA si impegna a raggiungere nel rispetto delle esigenze di efficienza, efficacia, economicità ed imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

2 L'IMPIANTO DI CREMAZIONE

L'impianto di Cremazione del Comune di Cremona, gestito da AEM CREMONA SPA, nasce come innovazione tecnologica e come miglioria di un servizio già esistente e sempre più diffuso; è collocato in una struttura ampia, necessaria per far fronte ad una domanda sempre crescente del servizio di cremazione, inteso anche come riduzione di resti inconsunti dopo la prima sepoltura. L'edificio è costituito da una struttura portante di cemento armato al cui interno, oltre che alla parte impiantistica, sono presenti gli uffici amministrativi e i locali di ricevimento e di attesa dedicati ai famigliari con ampi spazi apposti per la celebrazione del rituale del commiato/ultimo saluto ai propri cari.

Caratteristiche dell'Impianto

- Nell'anno 2021 l'impianto di cremazione è stato ampliato e potenziato attraverso l'attivazione di una seconda linea di cremazione che ha avuto il principale obiettivo di migliorare il servizio offerto in termini di diminuzione dei tempi di attesa.
- I forni sono stati realizzati 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. Parte del calore prodotto viene recuperato e riutilizzato all'interno dell'edificio, per la produzione di acqua calda ad uso riscaldamento e sanitario.

- Il processo di cremazione ha una durata complessiva di 90 minuti per le salme e di 40 minuti per resti.
- L'impianto di cremazione nell'anno 2023 ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità n. IQ-0723-02 e la certificazione UNI ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro n. IS-0723-01
- 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 adeguate
- 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

3 VALORI E PRINCIPI ETICI

AEM CREMONA SPA, 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).

AEM CREMONA SPA garantisce inoltre la continuità del servizio, la qualità, la partecipazione e l'ascolto nell'esercizio dello stesso.

Questi principi fanno sì che AEM CREMONA SPA garantisca sempre alle persone che si rivolgono alla Società:

- l'osservanza rigorosa di tutte le leggi e i regolamenti;
- la massima onestà 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 credi religiosi e dei principi culturali ed etici on 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.

4 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' 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.

La priorità è data dall'appartenenza al bacino di riferimento dell'impianto, stabilito in via ordinaria nell'area territoriale del Comune e della Provincia di Cremona, calendarizzata in ordine cronologico di arrivo della prenotazione.

Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alle potenzialità dell'impianto.

5 ZONE RISERVATE E ACCESSO DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI

AEM CREMONA SPA assicura un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati, con particolare attenzione e cura che i locali del Polo della Cremazione accessibili al pubblico siano privi di barriere architettoniche.

6 ACCESSIBILITA', CONTINUITA', SICUREZZA, EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO

6.1 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 resti ossei.

La prenotazione deve essere effettuata dalle sole Imprese Funebri tramite apposito software che garantisce la tracciabilità della salma attraverso un QR code dedicato dall'arrivo della stessa sino al termine del processo di cremazione.

Tale servizio è accessibile a tutte le Imprese che ne facciano preventiva richiesta ed è vincolato al rilascio e al conseguente utilizzo di login e password.

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

I conferimenti presso l'impianto di cremazione vengono fissati con un intervallo di 30 minuti uno dall'altro al fine di evitare congestioni spiacevoli.

La prenotazione viene richiesta con un giorno di anticipo rispetto a quello di arrivo del conferimento per le salme, mentre per i resti può essere richiesta anche in giornata secondo la disponibilità.

6.2 Ricevimento

Prima di accedere con carro funebre al Polo Crematorio per il ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale amministrativo del Polo Crematorio tutta la documentazione necessaria appositamente compilata oggetto di recente aggiornamento da parte di AEM Cremona:

- Conferma prenotazione/introduzione salma e/o resti inconsunti con indicazione delle specifiche del servizio e con Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art.47 DPR 445/2000 disponibile al seguente link <https://aemcremona.it/app/uploads/2024/06/CONFERMA-PRENOTAZIONE-CREMAZIONE-.pdf> e riguardante:
 - L'indicazione sul tipo di feretro (cadavere, resti mortali e resti ossei);
 - L'indicazione di presenza e assenza di stimolatore cardiaco/apparecchiature elettromedicali;

- Nel caso di conferma prenotazione/introduzione per la cremazione di resti ossari anonimi dovrà essere compilato dall'addetto al trasporto un apposito modulo disponibile al seguente link <https://aemcremona.it/app/uploads/2024/06/CONFERMA-PER-COFANI-R.O.pdf> in cui inserire il cimitero di provenienza, il numero di cofani di legno/cellulosa e il peso in kg per ciascuno di questi;
- Modulo di richiesta dati per la fatturazione elettronica in cui indicare il canale attraverso il quale l'addetto al trasporto vuole ricevere le fatture in formato elettronico (indirizzo PEC o Codice destinatario)
- Permesso di trasporto
- Permesso di seppellimento
- Verbale di chiusura feretro

Se la verifica della documentazione da parte del personale amministrativo del Polo Crematorio avrà esito positivo potrà essere autorizzato l'ingresso del carro funebre al Polo Crematorio dove il personale addetto si occuperà del ricevimento della salma e dell'urna cineraria; in caso contrario l'addetto al trasporto viene invitato ad integrare la documentazione mancante.

Il ricevimento avviene esclusivamente nella zona riservata agli automezzi funebri, dove non è possibile l'accesso dei familiari. L'addetto al trasporto dovrà mostrare il documento controfirmato dal personale amministrativo all'operatore del Polo Crematorio prima dello scarico. Lo stesso operatore provvederà alla compilazione del verbale di consegna della salma/resto mortale e dell'urna, previa verifica del peso, e a farlo controfirmare all'addetto al trasporto.

Il feretro viene movimentato dal mezzo funebre e posizionato dal personale del Polo della Cremazione su un apposito carrello. Dal momento che i feretri vengono scaricati sui carrelli fino alla consegna delle ceneri ogni operazione rimane a carico del personale del Polo. Se al momento della prenotazione, viene richiesto il servizio di "Sala del commiato" (servizio a tariffa) il feretro all'atto del ricevimento viene immediatamente collocato nella sala appositamente riservata ai familiari.

I feretri devono giungere all'impianto muniti di targhetta identificativa.

Sull'urna cineraria dovrà essere apposta una targhetta identificativa riportante nome, cognome, data di nascita e data di morte del defunto. I familiari possono optare per l'urna cineraria standard fornita da AEM Cremona S.p.A, e compresa nella tariffa di cremazione, oppure possono decidere di avvalersi di urna fornita dall'Impresa Funebre incaricata.

Qualora la salma non sia già in deposito presso il polo, la stessa dovrà essere ricevuta almeno 90 minuti prima dell'orario fissato per la cremazione.

Una volta sistemato il feretro vengono fatti accomodare i familiari e i partecipanti all'interno della sala. Qualora tra l'orario di prevista ultimazione della cerimonia del commiato e quella prevista per la cremazione intercorra un arco temporale superiore a due ore, il feretro è conservato presso gli appositi locali di deposito del Polo.

6.3 Sala del Commiato

È possibile, al momento dell'arrivo all'impianto di cremazione, utilizzare la Sala del Commiato, per il tempo richiesto, per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto, previa apposita prenotazione e relativa conferma di disponibilità.

La sala potrà essere allestita con impianto fonico per un eventuale accompagnamento musicale previa autorizzazione; tutti i costi e le forniture per tale allestimento saranno a totale carico dell'impresa/privato, compresi eventuali diritti SIAE.

6.4 Assistenza alla Cremazione

Per motivi di sicurezza e di sistemazione logistica dell'impianto, **non è consentito** assistere e/o presenziare fisicamente dall'atto della cremazione.

6.5 Preparazione del feretro

Per la cremazione sono esclusi i cofani costruiti in materie termoplastiche, zinco, piombo, fibra di vetro.

Eventuali elementi metalli 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 comunque all'interno del forno crematorio, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di un magnete ed avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

Nel caso di cremazione di bambini, indicativamente fino a 10 anni di età, o comunque tenendo conto delle esigenze della famiglia, sono consentite particolari forme di manifestazione di lutto, quali, ad esempio, accompagnare al feretro giocattoli di materiale naturale, non sintetico, combustibile o altri oggetti aventi analoghe caratteristiche, previa domanda a cui seguirà autorizzazione del personale preposto del Polo della Cremazione.

6.6 Pace-maker

L'impianto crematorio di Cremona è abilitato a cremare salme portatrici di pace-maker o apparecchiature elettromedicali alimentati con le normali batterie generalmente al litio che non comportano pericolo per l'impianto e per l'ambiente. Rimane l'obbligo da parte delle Imprese di segnalare sull'apposito modulo la presenza o meno delle apparecchiature in questione.

6.7 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 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. I contenitori che dovessero presentare perdite o evidenti carenze di resistenza meccanica potranno non essere accettati.

La cremazione dei resti mortali avviene con il criterio e le priorità previsti al precedente punto 6.1. e 6.2

6.8 Ambiente

L'impianto di cremazione di AEM Cremona, soggetto alle disposizioni della conseguita AUA ("Autorizzazione Unica Ambientale") è conforme alla normativa in materia ambientale. In particolare, l'impianto contiene il dispendio energetico e garantisce la massima silenziosità grazie all'impiego di

tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi. In più, parte del calore prodotto viene recuperato e riutilizzato per riscaldare il Polo e produrre acqua calda.

7 PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITA'

I feretri destinati a cremazione, con le relative urne, devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma che verrà restituita assieme alle ceneri. A ulteriore tutela del cittadino, inoltre, il programma gestionale del Polo Crematorio genera automaticamente per ogni defunto un codice identificativo sottoforma di qr code. Detto codice seguirà il defunto in ogni fase del processo di cremazione fino alla consegna dell'urna cineraria e, onde permettere in ogni momento la garanzia della tracciabilità, tale processo potrà essere monitorato attraverso apposito sistema. Il codice, che viene stampato su targhette adesive che verranno apposte sulla bara e sull'urna al momento dell'arrivo, sarà presente in automatico anche sul verbale di ricevimento defunto/urna che gli operatori addetti alla cremazione stampano e compilano nelle parti di loro competenza. Tale verbale alla consegna dell'urna cineraria torna nella pratica a chiusura della stessa.

7.1 Interventi di manutenzione straordinaria

Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, AEM si occuperà di comunicare tempestivamente i tempi di sospensione del servizio ai soggetti che risultino coinvolti dal fermo dell'impianto.

7.2 Personale

AEM CREMONA SPA 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;
- 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.

AEM CREMONA SPA assicura inoltre 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 e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi. I locali con accesso vietato al pubblico sono opportunamente segnalati.

7.3 Tempi

Le operazioni di cremazione salme hanno luogo di norma entro massimo sette giorni lavorativi dal ricevimento del feretro.

Nel frattempo, i feretri saranno conservati in apposite celle frigorifere poste all'interno/esterno dell'impianto; nel caso tale periodo di deposito dovesse prolungarsi per cause non dipendenti dal servizio di cremazione, verrà applicata una tariffa giornaliera.

In caso di cremazione di contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di resti ossei, il termine è stabilito secondo la disponibilità e alle condizioni concordate al momento della prenotazione;

è invece secondo le disponibilità dell'impianto e nei termini concordati con gli uffici preposti del Polo, la richiesta di cremazioni in forma massiva.

7.4 Consegna dell'urna

L'urna contenente le ceneri, opportunamente sigillata da AEM, è di norma consegnata alla persona che ne ha titolo (preventivamente indicata sul modulo di prenotazione della cremazione) a partire dal giorno successivo a quello della cremazione, e comunque entro sette giorni successivi alla cremazione (il deposito dell'urna oltre i termini consentiti sarà soggetto a tariffazione giornaliera).

L'incaricato al ritiro si deve presentare presso il forno crematorio, visionare l'urna e firmare il verbale di consegna ceneri previsto dall'art.81 del DPR 285/1990 dove dichiara che l'urna è sigillata.

Orari di ritiro delle ceneri disponibili al seguente link <https://aemcremona.it/servizi/polo-della-cremazione/> e nell'elenco sottostante:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 18,00;
- sabato dalle-ore 8.30 alle ore 14.00;

8 AVVERTENZE PER LE IMPRESE DI ONORANZE FUNEBRI

Ai fini ambientali è richiesto che le imprese utilizzino negli allestimenti delle bare tessuti in fibre naturali, escludendo quindi qualsiasi componente plastico. È altresì preferibile che il legno della bara derivi da essenze lignee tenere, facilmente degradabili, pena un aumento dei tempi e dei costi di Cremazione.

All'interno del feretro deve essere sempre presente un apposito rivestimento biodegradabile che impedisca eventuali percolamenti di liquidi dal feretro stesso.

È altresì obbligatoria l'applicazione all'esterno del feretro di idoneo adesivo che certifichi la presenza e la validità di tale dispositivo.

Si richiede che le imprese sensibilizzino le famiglie affinché non vengano inseriti all'interno del feretro oggetti non compatibili con la cremazione.

Le urne fornite dalle famiglie/imprese di onoranze devono essere di dimensioni capaci di contenere tutte le ceneri ed avere caratteristiche conformi alle normative vigenti; in particolare 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.

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

9 CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

9.1 Tariffe

Tutte le tariffe connesse al servizio di cremazione sono consultabili sul sito di AEM CREMONA SPA al seguente link <https://aemcremona.it/app/uploads/2024/06/TARIFFARIO-Anno-2024-.pdf>

La tariffa per la cremazione comprende:

- Urna cineraria e targhetta identificativa del defunto standard (se richiesta dai famigliari come indicato al precedente punto 6.2)
- Ricevimento del feretro o del contenitore negli ambienti del polo crematorio e trasporto fino all'impianto del forno crematorio
- Raccolta delle ceneri, con separazione delle eventuali parti metalliche residue
- Polverizzazione delle ceneri
- Collocamento delle ceneri nella relativa urna o altro contenitore sufficientemente capiente ed idoneo ad accogliere le ceneri.
- Apposizione del sigillo di AEM Cremona S.p.A sull'urna cineraria
- Adempimenti amministrativi necessari
- Consegna/ritiro delle ceneri presso l'impianto di cremazione.

9.2 Convenzione imprese funebri

Al fine di garantire una miglior organizzazione ed economicità del servizio viene data possibilità alle imprese funebri di convenzionarsi alle attività di cremazione di AEM Cremona. Tale accordo che intende disciplinare i rapporti organizzativi ed economici tra i sottoscrittori permette alle imprese funebri di beneficiare di prezzi calmierati per differimento al Polo Crematorio di multi-operazioni di incenerimento anche non in batteria per tempo di esecuzione. Si specifica, inoltre, che le tariffe della convenzione verranno applicate solo per defunti non residenti a Cremona (risultando i defunti residenti nel Comune di Cremona già soggetti ad agevolazioni tariffarie, pertanto, il calcolo del numero progressivo dei conferimenti riguarderà solo tale tipologia.

Il modello di convenzione reso disponibile da AEM Cremona include i seguenti servizi:

- Cremazione di cadavere;
- Cremazione di resti mortali (esiti dei fenomeni cadaverici trasformativi);
- Calcinazione di resti ossei non identificabili;
- Utilizzo delle sale del commiato, deposito nelle celle frigorifere e deposito di urna cineraria nella sala delle urne.

Per i servizi sopra riportati il corrispettivo della convenzione viene determinato con diminuzioni progressive della tariffa unitaria per ciascuna categoria di attività rapportate all'aumentare del numero di cremazioni. Per una migliore consultazione delle modalità di scontistica delle tariffe si veda il seguente link: <https://aemcremona.it/app/uploads/2024/06/CONVENZIONE-2024.pdf>

L'attuale convenzione ha decorrenza dal 01.01.2024 ed ha una validità biennale, ovvero sino al 31.12.2025 con riserva da parte di AEM Cremona di rinnovare quest'ultima per due ulteriori bienni (2026-2027 e 2028-2029).

9.3 Garanzia di informazione

Le informazioni possono essere richieste:

- presso gli Uffici amministrativi del Polo Crematorio di via dei Cipressi 8 nei seguenti giorni ed orari:
 - dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 18.00;
 - sabato: dalle ore 8.30 alle ore 14.00;
- telefonicamente al n° 0372/801077-801075-801076-801078
- tramite mail o pec a: polocremazione@aemcremona.it / aemspa@pec.aemcremona.it

Le informazioni sono altresì rese disponibili sul seguente sito internet di AEM Cremona

<https://aemcremona.it/servizi/polo-della-cremazione/>

I carri funebri in arrivo al Polo della Cremazione con sale/resti destinati alla cremazione hanno l'accesso riservato da Via dei Cipressi n.10.

L'ingresso è possibile:

- dal lunedì al sabato: dalle ore 8.30 alle ore 18,00

Non viene effettuata l'accoglienza la domenica ed i giorni festivi, compresa la festa del santo patrono (13 novembre).

9.4 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

AEM CREMONA SPA rileva il grado di soddisfazione del servizio mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta dei Servizi". Il questionario è reperibile presso gli uffici amministrativi del Polo.

La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in forma del tutto anonima.

9.5 Reclami e addebiti

I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell'impianto avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta dei Servizi", reperibile anche presso gli uffici amministrativi del Polo e sul sito internet www.aemcremona.it

9.6 Rimborsi e addebiti

Per prestazioni rese non in conformità con gli standard di servizio o con gli accordi stabiliti al momento della prenotazione della cremazione, i richiedenti hanno diritto ad un rimborso.

In caso di ritardi nella consegna del feretro o di richiesta di cancellazione della prenotazione del servizio che comportino problemi organizzativi nell'attività di cremazione, AEM CREMONA SPA applicherà al richiedente il servizio i seguenti addebiti:

Cancellazione della prenotazione (che abbia comportato una mancata cremazione con conseguenti problemi di gestione del programma giornaliero)	70% della tariffa del servizio richiesto e non effettuato
---	--

Ai sensi del D.lgs. 10/08/2018 n. 101 che adegua il D.lgs. 196/2003 alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali, i dati forniti saranno utilizzati dagli uffici esclusivamente per le finalità di gestione delle procedure di cui al punto 9.5 e 9.6.

10 VALIDITA'

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

11 ALLEGATI

Allegato A: Questionario di valutazione del servizio di cremazione

Allegato B: Modulo di reclamo/Segnalazione

ALLEGATO A

Questionario di valutazione del servizio di cremazione

Nell'ambito delle attività cimiteriali, AEM CREMONA SPA cura il servizio di cremazione, con l'obiettivo di assicurare profondo rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso. Per questo motivo si chiede ai 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 di più il servizio. Grazie per la collaborazione.

① Sono stati rispettati i tempi concordati?

SI 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 il massimo gradimento):

cortesia degli operatori

1 2 3 4 5

accoglienza da parte degli operatori

1 2 3 4 5

professionalità degli operatori

1 2 3 4 5

③ ci sono stati fattori durante il servizio che le hanno fatto particolarmente buona impressione?

SI NO

Se sì, quali?

④ ci sono stati fattori durante il servizio che l'hanno infastidita o creato disagio?

SI NO

Se sì, quali?

⑤ Ha usufruito della sala del commiato?

SI NO

se si, come giudica tale servizio/struttura?

inadeguati parzialmente adeguati adeguati

⑥ Come giudica i locali del forno crematorio? (dando un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 il massimo gradimento)

Ordine degli spazi e dei locali

1 2 3 4 5

Pulizia degli spazi e dei locali

1 2 3 4 5

Decoro degli spazi e dei locali

1 2 3 4 5

ALLEGATO B

AEM CREMONA SPA – Polo della Cremazione

Modulo di reclamo / segnalazione

Da inviare a AEM Cremona s.p.A. - Polo della Cremazione, via dei Cipressi 8 – 26100 Cremona			
A mezzo pec: aemspa@pec.aem.cremona.it			
DESCRIZIONE SEGNALAZIONE			
Dati del segnalante			
Cognome		Nome	
Via	n°	- Comune	
Provincia			
Telefono casa		Cellulare	
Data			Firma

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.lgs. 10/08/2018 n. 101 che adegua il D.lgs. 196/2003 alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali.