

---

# **CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI**

## **COMUNE DI TRESIGNANA**

Approvata con Determina dell'Amministratore  
unico n° 11 del 1/7/2025

## Sommario

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA” .....   | 3  |
| 1. PRESENTAZIONE .....                           | 4  |
| 2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CIMITERIALI ..... | 4  |
| 2.1 TIPOLOGIE DI SEPOLTURE .....                 | 5  |
| 2.2 ESECUZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI .....      | 6  |
| 2.3 GIORNI E ORARI PER I SERVIZI FUNEBRI .....   | 9  |
| 2.4 ORARI APERTURA CIMITERI .....                | 9  |
| 2.5 SERVIZI AMMINISTRATIVI .....                 | 9  |
| 3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE .....                | 11 |
| 4. SEGNALAZIONI E RECLAMI .....                  | 11 |
| 5. STANDARD QUALITATIVI .....                    | 12 |
| 6. RISARCIMENTI .....                            | 13 |
| 7. MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO .....             | 14 |

## 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ</b>          | Il Servizio osserva il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>CHIAREZZA E TRASPARENZA</b>             | Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PARTECIPAZIONE</b>                      | Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CORTESIA</b>                            | Gecim si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>EFFICIENZA</b>                          | GECIM srl si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO</b> | I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. Lo svolgimento dei servizi viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SEMPLIFICAZIONE</b>                     | In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006, il Servizio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>OBIETTIVI</b>                           | <p>Gecim nella gestione dei servizi cimiteriali si prefigge di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie ed energetiche al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso;</li><li>• provvedere a una costante formazione del personale per elevare, in un processo di crescita continuo, la qualità delle prestazioni, dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti;</li><li>• garantire l'ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria;</li><li>• garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli non più rispondenti in termini di efficienza e di decoro ai servizi cui sono destinati;</li><li>• provvedere a una puntuale informazione al Cittadino sulle prestazioni fornite, mediante la divulgazione della presente Carta dei Servizi, di brochure, attraverso il sito della società, <a href="http://www.gecim.it">www.gecim.it</a>, nonché attraverso i quotidiani locali.</li></ul> |

## 1. PRESENTAZIONE

### L'AZIENDA

GECIM Srl è la società a totale partecipazione pubblica che si occupa della gestione dei cimiteri nei Comuni di Copparo, Riva del Po, Tresignana e Jolanda di Savoia.

La società è nata con la finalità di gestire in modo decoroso ed efficiente i Servizi Cimiteriali "in house" nei Comuni che la partecipano e ad oggi gestisce 19 cimiteri nei 4 Comuni Soci.

I soci di Gecim S.r.l. sono:

- Patrimonio Copparo S.r.l., società pubblica avente come unico socio il Comune di Copparo, per il 80%;
- Comune di Riva del Po per il 10%;
- Comune di Tresignana per il 5%;
- Comune di Jolanda di Savoia 5%;

## 2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CIMITERIALI

### I SERVIZI

I Servizi Cimiteriali sono costituiti da quelli diretti alla persona, quali le operazioni di sepoltura, cremazione, esumazione ed estumulazione, a quelli legati al patrimonio cimiteriale, quali la custodia dei cimiteri, la pulizia e la manutenzione delle aree verdi e cimiteriali, l'automazione cancelli, lo sgombero neve, lo smaltimento di rifiuti cimiteriali. Questi e altri interventi sono svolti da Gecim d'intesa con l'Amministrazione Comunale, nel rispetto delle prescrizioni di contratto e delle sensibilità e abitudini dei cittadini.

### I CIMITERI

I Servizi Cimiteriali hanno ad oggetto la gestione tecnica, amministrativa e operativa dei cimiteri Comunali di Tresignana:

- Tresigallo
- Rero
- Formignana

Gecim, in quanto incaricata della gestione dei servizi cimiteriali esegue le seguenti attività:

a) l'inumazione e la tumulazione di salme, di resti mortali, di ossa e di ceneri, la conservazione degli stessi in loculi o in qualsivoglia altra forma di sepoltura ammessa dalla normativa vigente e la dispersione delle ceneri;

b) l'esumazione e la estumulazione ordinarie e straordinarie di salme, di resti mortali, di ossa e di ceneri, la loro traslazione interna e gestione;

c) la pulizia cimiteriale nonché la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti nelle aree cimiteriali;

d) il controllo degli accessi e della viabilità cimiteriali;

### ACCESSO AI CIMITERI

**SEDI**

e) la collaborazione con il Comune in ordine ai procedimenti funerari e, segnatamente l'assistenza al Comune nella predisposizione di tutte le pratiche relative ai servizi comunali in oggetto;

f) la collaborazione con il Comune all'aggiornamento del piano regolatore cimiteriale;

g) la programmazione e la realizzazione di interventi di manutenzione ordinaria degli immobili e degli impianti siti nei cimiteri e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali all'esercizio dei servizi in oggetto, ivi inclusi gli impianti, le reti fognarie, elettriche, idriche, il verde cimiteriale;

h) la collaborazione con il Comune ai fini della pianificazione degli investimenti ad esso in carico, per la manutenzione straordinaria ovvero per l'adeguamento delle strutture e la costruzione di nuove sepolture.

**SERVIZIO DI  
CREMAZIONE**

L'accesso ai cimiteri cittadini con automezzi viene consentito secondo le disposizioni dell'Amministrazione comunale.

Le sedi di Gecim sono:

- Sede Legale in via Roma 38 44034 Copparo (Fe)
- Uffici Amministrativi – Sportello Cimiteriale via Certosa 9 Copparo (Fe)
- Impianto di cremazione – Giardino della Cremazione via Certosa 13 Copparo (Fe)

Gecim è affidataria anche della gestione integrata dell'impianto di cremazione – Giardino della Cremazione, situato in via Certosa 13 – Copparo, per cui è stata predisposta apposita **Carta dei Servizi**

## 2.1 TIPOLOGIE DI SEPOLTURE

**TIPOLOGIE SI  
SEPOLTURE**

Le operazioni di sepoltura si possono suddividere in "inumazioni", ossia sepoltura in terra e "tumulazioni" vale a dire sepoltura di defunti o ceneri/resti ossei in manufatti dati in concessione d'uso.

Tutti i servizi sono a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza opportunamente certificati dai Servizi sociali del Comune di Tresignana – ASSP Copparo.

**INUMAZIONI**

L'inumazione consiste nella sepoltura in terra di feretri, contenitori di resti mortali. Le sepolture avvengono fila per fila, in perfetto allineamento con le esistenti, tramite escavazione con adeguati mezzi meccanici, nel rispetto delle idonee dimensioni previste dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dalle leggi vigenti in materia. Viene deposto un singolo feretro per ciascuno scavo, utilizzando le idonee attrezzature, oppure laddove non possibile, idonea squadra operativa.

La chiusura dello scavo avviene con mezzo meccanico, tranne nella prima fase, in cui la copertura superficiale del feretro avviene a mano.

**TUMULAZIONE**

È possibile richiedere, all'atto della prenotazione del servizio, che il feretro venga ricoperto di terra senza l'ausilio di mezzi meccanici; ove possibile, in questo caso la squadra utilizzerà solo appositi badili.

Terminata l'operazione di chiusura, il terreno viene compattato procedendo alla formazione di un tumulo col fine di ottenere l'uniformità e l'ordine del campo.

Durante il periodo di assestamento del terreno la manutenzione del tumulo e della zona intorno alla lapide provvisoria, è a carico di Gecim, mentre la posa e la manutenzione definitiva della lapide sono a carico dei familiari.

L'inumazione ha una durata minima di 10 anni; decorso tale periodo si provvede alla esumazione.

Si tratta del seppellimento in manufatto in concessione (loculo, ossario, tomba di famiglia).

La tumulazione è la sepoltura in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso.

Esistono diversi tipi di manufatti per la tumulazione di salme, resti ossei, ceneri.

|                          |                                             |                         |
|--------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Loculi</b>            | per sepolture individuali                   | concessione per 30 anni |
| <b>Cellette</b>          | per sepoltura di resti ossei urne cinerarie | concessione per 50 anni |
| <b>Tombe di famiglia</b> | per sepolture plurime                       | concessione 99 anni     |

Possono essere date in concessione anche aree per la costruzione di cappelle di Famiglia. La concessione ha durata di anni 99.

## 2.2 ESECUZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI

**ESUMAZIONI  
ORDINARIE**

L'esumazione ordinaria è il disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo di inumazione al termine del ciclo di sepoltura per la verifica dello stato trasformativo. La scadenza ordinaria delle sepolture comuni per inumazione è comunicata, compatibilmente alle possibilità di individuazione dei recapiti, con singoli avvisi ad almeno uno dei componenti delle famiglie interessate. Il Responsabile del Servizio curerà la stesura di elenchi e/o tabulati con l'indicazione delle salme per le quali è attivabile l'esumazione ordinaria. L'inizio delle operazioni massive di esumazione ordinaria in un campo comune è fissato con comunicazione di servizio da affiggere all'albo cimiteriale con congruo anticipo.

Previa adeguata e tempestiva informazione viene preparato il campo oggetto di esumazione mediante la recinzione dell'intero perimetro e la posa di rete oscurante, ove possibile, quindi vengono rimossi tutti i cippi, tumuli, provvisori o lapidi, con accantonamento di queste ultime per il successivo smaltimento in impianti idonei.

materiali e le opere installate sulle sepolture comuni e private, al momento delle esumazioni o alla scadenza delle concessioni, se non reclamati da chi dimostri,

**ESTUMULAZIONE  
ORDINARIE**

documentalmente, di averne titolo entro trenta giorni antecedenti l'esumazione o la scadenza delle concessioni, passano in proprietà del Comune, che può impiegarli in opere di miglioramento generale dei cimiteri o, altrimenti, alienarli con il metodo dell'asta pubblica. Le tombe possono essere nuovamente concesse.

Vengono inoltre rimossi fiori e piante per il successivo smaltimento, viene effettuato il recupero della sola fotoceramica che viene restituita ai familiari o in alternativa, in assenza degli stessi, custodita all'interno del cimitero per almeno un anno successivo all'operazione.

Lo scavo viene eseguito con mezzo meccanico sino alla profondità necessaria per l'individuazione del feretro. Il restante terreno, ai lati della cassa, viene rimosso manualmente con badile. Si procede poi con l'ispezione, andando a verificare lo stato del defunto, e alle successive operazioni di rivestimento per resti mortali inconsunti ovvero alla collocazione dei resti ossei in apposito contenitore.

I famigliari o gli aventi diritto i quali ritengono che il cadavere da esumare od estumulare abbia oggetti preziosi o ricordi personali che intendono recuperare devono darne avviso al responsabile del servizio di custodia prima della esumazione o estumulazione e possibilmente presenziare all'operazione stessa. Gli oggetti di valore ed i ricordi personali, che fossero rinvenuti nell'esumazione, seguono i resti se questi vengono conservati in ossarietto o tomba privata, tranne nel caso in cui ne venga richiesta per iscritto la restituzione da parte dei famigliari.

Ad operazione terminata si procede al trasporto presso la camera mortuaria del cimitero per le future destinazioni decise dagli eventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).

In caso di irreperibilità o disinteresse da parte dei famigliari i resti verranno dispersi in ossario comune ovvero reinumati in caso di non completa mineralizzazione e i costi dell'esumazione verranno addebitati al Comune di Tresignana, salvo rivalsa di quest'ultimo sugli aventi titolo.

L'estumulazione ordinaria è il disseppellimento del cadavere o dei resti e del defunto collocato in un loculo oppure ossarietto alla scadenza della concessione del manufatto. I cadaveri, i resti mortali, le ceneri in sepoltura privata a sistema di tumulazione vengono estumulati, in via ordinaria ed in qualsiasi periodo dell'anno, a cura del Comune e con spese a carico dei famigliari e/o del responsabile della sepoltura, alla scadenza della concessione a tempo determinato ovvero alla scadenza dell'eventuale rinnovo concesso. Di tali operazioni è dato apposito avviso, con congruo anticipo e compatibilmente alla possibilità di individuazione dei recapiti, ad almeno uno dei componenti delle famiglie interessate.

L'operazione viene predisposta, come per le esumazioni, con il confinamento del manufatto interessato per la necessaria riservatezza dell'operazione. Vengono inoltre predisposte le necessarie protezioni dei manufatti contigui atte a prevenire ogni forma di danno.

Tutti i manufatti circostanti non interessati dalle operazioni, vengono protetti con materiale idoneo. A seconda del risultato dell'operazione, ovvero la mineralizzazione o meno del defunto, e le conseguenti decisioni prese dagli aventi titolo, si procederà alle successive fasi di rivestimento in caso di resto mortale inconsunto, oppure con la collocazione dei resti ossei in apposito contenitore. Ad operazione terminata si procede al trasporto

**ESUMAZIONI ED  
ESTUMULAZIONI  
STRAORDINARIE**

all'interno della camera mortuaria del cimitero per future destinazioni decise dagli eventuale titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).

L'esumazione straordinaria dei cadaveri inumati può essere eseguita, prima del termine ordinario di scadenza ed in qualsiasi tempo dell'anno, nei casi e con le modalità contemplate dalle vigenti disposizioni di legge statali e regionali in materia.

Alle esumazioni straordinarie di cui sopra non presenziano necessariamente operatori sanitari dell'Azienda U.S.L. competente per territorio salvo che gli esecutori delle operazioni ravvisino la necessità di richiedere alla stessa parere igienico-sanitario.

I cadaveri in sepolture private a sistema di tumulazione vengono estumulati in via straordinaria dopo qualsiasi periodo successivo alla tumulazione ed in qualsiasi tempo dell'anno, nei limiti, per le destinazioni e con le modalità ed autorizzazioni stabilite dalle disposizioni statali e regionali in materia ed in particolare:

- a) previa richiesta dei famigliari interessati e se soggetti diversi dal titolare del tumulo,
- b) previo consenso di quest'ultimo;
- c) su ordine dell'autorità giudiziaria;
- d) a seguito di inconvenienti igienici derivati dalla non perfetta tenuta del feretro.

Il familiare o l'avente titolo, può chiedere le operazioni straordinarie di esumazione (da campo comune) ed estumulazione (da loculo, ossario e cappella, edicola, tomba di famiglia) per il trasferimento del defunto in un'altra sepoltura dello stesso Cimitero, in altri Cimiteri di Tresignana, nel Cimitero di un altro Comune o Stato o per procedere con la cremazione.

La richiesta, da presentare su apposito modulo, può essere accolta esclusivamente se conforme alle disposizioni di legge e dei vigenti Regolamenti Comunale, Regionale, Nazionale. Il comune di Tresignana provvede al rilascio della relativa autorizzazione a seguito della quale viene programmata l'esecuzione dell'operazione in accordo con l'utente richiedente.

Le esumazioni e le estumulazioni ordinarie e straordinarie, sono sottoposte al pagamento della somma prevista dalla tariffa approvata dal Comune di Tresignana.

Qualora nel corso di esumazioni o estumulazioni vengano rinvenuti oggetti preziosi o ricordi personali, i medesimi sono consegnati dal personale dei Servizi Cimiteriali agli aventi diritto, qualora presenti.

La consegna avviene mediante la sottoscrizione di un verbale redatto in duplice copia, uno dei quali è consegnato ai familiari o ad un loro delegato e l'altro conservato agli atti di Gecim.

Indipendentemente dalla presenza degli aventi diritto, gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti in occasione di esumazioni o estumulazioni sono conservati negli uffici Cimiteriali che provvederanno a tenerli a disposizione per un periodo di 12 mesi. Qualora non venissero richiesti dagli aventi diritto, decorso il termine, potranno essere liberamente alienati dal Comune di Tresignana e il ricavato sarà destinato ad interventi di miglioramento degli impianti cimiteriali.

## 2.3 GIORNI E ORARI PER I SERVIZI FUNEBRI

### GIORNI E ORARI

Orari di accoglienza urne per le operazioni di tumulazione o dispersione presso i cimiteri

| Periodo            | Mattino      |
|--------------------|--------------|
| da Lunedì a Sabato | 9:00 – 12:00 |

Orari di accoglienza feretri per le operazioni di tumulazione o inumazione presso i cimiteri

| Periodo (giorni feriali)          | Mattino       | Pomeriggio    |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| Da Novembre a Febbraio            | 10:15 – 11:45 | 14:15 – 15:45 |
| Marzo, Aprile, Settembre, Ottobre | 10:15 – 11:45 | 15:15 – 16:45 |
| Da Maggio ad Agosto               | 10:15 – 11:45 | 16:15 – 17:15 |

## 2.4 ORARI APERTURA CIMITERI

### ORARI APERTURA

Tutti i cimiteri sono dotati di cancelli automatizzati e gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

Estivo: dalle ore 7:00 alle ore 20:00

Invernale: dalle ore 7:00 alle ore 18:00

Se per necessità di servizio (operazioni cimiteriali, attività di diserbo , etc) si renda necessario chiudere temporaneamente un cimitero apposito avviso viene affisso almeno entro le ore 12 del giorno precedente, salvo casi di emergenza.

## 2.5 SERVIZI AMMINISTRATIVI

### UFFICI AMMINISTRATIVI GECIM

Gli Uffici di GECIM srl hanno sede a Copparo in via Certosa 9, di fronte all'ingresso principale del cimitero.

Gli uffici sono accessibili anche ai portatori di handicap essendo dotati di parcheggi riservati ed essendo privi di barriere architettoniche.

Orario di ricevimento:

| UFFICI | APERTURA | CHIUSURA |
|--------|----------|----------|
|--------|----------|----------|

Dal Lunedì al Venerdì

Ore 9:00

Ore 12:00

Recapiti Gecim

Tel. **0532 871650** - Fax. **0532 870861**

E-mail: [info@gecim.it](mailto:info@gecim.it)

PEC: [gecim@legalmail.it](mailto:gecim@legalmail.it)

**Reperibilità telefonica settimanale Gecim:** dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 17,30 tel. 0532 871650

**Reperibilità telefonica riservata ai soli operatori di Onoranza Funebre da parte di Gecim** per l'organizzazione dei funerali al numero telefonico **333-3225250** nei seguenti orari:

- Sabato dalle 8:30 alle 17:30
- Domenica e festivi dalle 8:30 alle 12:30

**RISCOSSIONE  
TARIFFE**

GECIM applica le tariffe deliberate dall'Amministrazione Comunale di Tresignana. Per la riscossione viene fornito all'utenza il bollettino postale precompilato PAGO PA oppure, a scelta, il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario o P.O.S..

La tariffa viene riscossa a fattura regolarmente emessa. Il tariffario vigente è reperibile sul sito del Comune di Tresignana, oppure sul sito web [www.gecim.it](http://www.gecim.it)

**LUCI VOTIVE E  
SPORTELLO  
CIMITERIALE**

**Per il luci votive , concessioni cimiteriali e pianificazione di operazioni cimiteriali occorre rivolgersi direttamente dal Comune di Tresignana**

Piazza Italia, 32, 44039 Tresigallo FE

Tel. 0533 59012

Sito web: <https://www.comune.tresignana.fe.it/>

---

### 3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

**DIRITTO DI  
INFORMAZIONE**

Tutte le informazioni relative alla gestione dei servizi cimiteriali, oltrechè presso l'Ufficio Servizio segreteria e affari generali del Comune di Tresignana e sul sito del Comune di Tresignana, sono rese disponibili:

- presso gli Uffici di GECIM srl;
- sul sito internet [www.gecim.it](http://www.gecim.it)
- Specifica sezione del sito internet di Gecim dedicata alla Trasparenza <https://gecim.etrasparenza.it/>

---

### 4. SEGNALAZIONI E RECLAMI

**MODALITÀ**

Gli utenti possono presentare eventuali reclami utilizzando l'apposito modulo allegato alla presente "Carta del Servizio" reperibile anche presso gli uffici Cimiteriali di GECIM in via Certosa 9 – Copparo.

Verrà data risposta ai reclami entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

Gli utenti possono presentare reclami:

- Presso gli uffici GECIM Gestioni Cimiteriali srl, Via Certosa 9, 44034 Copparo (FE);
- via mail all'indirizzo [info@gecim.it](mailto:info@gecim.it) ovvero all'indirizzo PEC [gecim@legalmail.it](mailto:gecim@legalmail.it).

## 5. STANDARD QUALITATIVI

| Dimensione qualità          | Fattore di qualità           | Indicatore                                                                                  | Standard                                                                                                      |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Livello di recettività      | Orario                       | Orario di apertura al pubblico delle strutture cimiteriali                                  | 11 ore al giorno quando è in vigore l'orario invernale<br>13 ore al giorno quando è in vigore l'orario estivo |
|                             |                              | Orario di apertura al pubblico degli Uffici Gecim srl                                       | 15 ore alla settimana di recezione del pubblico<br>53 ore settimanali di reperibilità telefonica              |
| Funzionalità degli ambienti | Accessibilità                | Segnaletica informativa interna ed esterna                                                  | presenti                                                                                                      |
|                             |                              | Parcheggi gratuiti                                                                          | presenti                                                                                                      |
|                             |                              | Barriere architettoniche all'accesso ai cimiteri e agli uffici                              | assenti                                                                                                       |
|                             | Gestione del Verde e pulizie | Sfalcio erba aree verdi interne ed esterne di pertinenza dei cimiteri.                      | 12 interventi all'anno                                                                                        |
|                             |                              | Sfalcio erba aree verdi interne ed esterne di grandi dimensioni di pertinenza dei cimiteri. | 12 interventi all'anno                                                                                        |
|                             |                              | Diserbo aree e vialetti interni ai cimitero.                                                | 5 interventi all'anno                                                                                         |
|                             |                              | Potature di piante interne ed esterne ai cimiteri.                                          | 1 intervento all'anno                                                                                         |
|                             |                              | Manutenzione di tutti i vialetti a ghiaia con apporto di materiale dove necessario.         | 1 intervento all'anno                                                                                         |
|                             |                              | Manutenzione di tutti i campi comuni con adeguato apporto di terreno dove necessario.       | 1 intervento all'anno                                                                                         |
|                             |                              | Spazzamento e raccolta rifiuti di tutte le superfici comuni.                                | 1 intervento a settimana                                                                                      |
|                             |                              | Pulizie dei locali "custode" e delle chiesette                                              | 2 interventi all'anno                                                                                         |
|                             |                              | Pulizia e disinfezione dei servizi igienici,                                                | 1 intervento a settimana                                                                                      |

|                    |           |                                                                                                                            |                                  |
|--------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Erogazione servizi | Sepulture | Pulizia gronde, caditoie di scolo, vasche biologiche all'occorrenza, il tutto comprensivo dei materiali e mezzi necessari. | 1 intervento all'anno            |
|                    |           | Movimentazione cassonetti rifiuti.                                                                                         | 1 intervento a settimana         |
|                    |           | Orari previsti                                                                                                             | Rispetto dei tempi               |
|                    |           | Formazione del tumulo dopo l'inumazione                                                                                    | Immediatamente dopo l'inumazione |

## .6. RISARCIMENTI

Gecim riconoscerà i seguenti risarcimenti:

|                                                                                                                                                        |                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Ritardo nell'esecuzione dell'operazione cimiteriale concordata superiore a 15 minuti (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori GECIM) | 20 % rimborso sulla tariffa inerente all'operazione cimiteriale |
| Mancata esecuzione dell'operazione cimiteriale nella giornata concordata (dovuto a negligenze od omissioni da parte degli operatori GECIM)             | 100% rimborso sulla tariffa inerente all'operazione cimiteriale |

## .7 . MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO

Da inviare a: GECIM SRL – VIA CERTOSA 9 – 44034 COPPARO – FERRARA  
Mail: [info@gecim.it](mailto:info@gecim.it) PEC: [gecim@legalmail.it](mailto:gecim@legalmail.it)

### Descrizione segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Dati del segnalante :

Nome.....Cognome .....

Indirizzo .....

Mail..... Telefono .....

Data..... Firma del compilatore .....

Regolamento UE 2016/679 I dati personali, acquisiti da Gecim S.r.l. in qualità di Responsabile del trattamento, saranno raccolti e registrati in modo lecito e secondo correttezza esclusivamente per dar corso alle attività richieste e sono trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o automatizzati e di apposite banche dati, nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.lgs. 30.06.2003 N. 196, così come modificato ed integrato dal D.lgs. 10.08.2018, N. 101 ("Codice in materia di protezione dei dati personali" o "Codice Privacy"). L'informativa clienti completa è scaricabile dal sito [www.gecim.it](http://www.gecim.it) nella sezione dedicata alla privacy.