

Contratto di servizio per la gestione dei servizi cimiteriali

# Allegato A

**Schede tecnico/descrittive dei servizi**

Allegato A1 - Schede tecnico/descrittive del servizio di gestione  
delle Concessioni e Operazioni cimiteriali

Allegato A2 - Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone



### *Generalità*

Il Servizio di Gestione Cimiteriale è l'insieme delle attività volte al corretto funzionamento dei Cimiteri. Il Servizio ricomprende le concessioni, le operazioni cimiteriali, le attività di custodia e quelle di manutenzione ordinaria e straordinaria, restauro e risanamento conservativo, ristrutturazione edilizia e nuova costruzione, nonché i servizi a supporto delle attività cimiteriali, volti a garantire un'adeguata fruizione degli spazi da parte dell'utenza e ad assicurare il decoro degli ambienti e il corretto funzionamento degli impianti all'interno delle aree cimiteriali di Roma Capitale.

### *Requisiti di rispondenza a norme, leggi e regolamenti*

Le attività svolte da Ama sono disciplinate dalla normativa vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini dello svolgimento del servizio. In particolare, Ama esegue le attività definite di seguito in dettaglio, nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, vigenti in materia di:

- gestione ed esecuzione dei servizi funebri e cimiteriali;
- servizi di polizia mortuaria;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- sicurezza degli impianti;
- prevenzione incendi;
- assunzioni obbligatorie e accordi sindacali;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- tutela dell'ambiente (es. gestione dei rifiuti);
- tutela della salute umana.

### *Materiali e attrezzature*

Ama utilizza nello svolgimento del servizio materiali, mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere nonché idonei a garantire la sicurezza e la tutela della salute degli operatori e dell'utenza, ma anche dell'ambiente e del territorio. È incluso nel servizio ogni costo derivante dalla gestione delle utenze in relazione ad ogni funzione e attività espletata, nonché i costi di certificazioni, autorizzazioni, monitoraggi, etc., richiesti dalla normativa vigente in relazione al corretto espletamento del servizio.

### *Operatori addetti ai servizi*

Ama garantisce l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali per la corretta e tempestiva esecuzione delle attività oggetto del presente Allegato tecnico e per l'utilizzo delle eventuali attrezzature necessarie.

### *Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente*

Ama, nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni rese, è obbligato ad osservare tutte le vigenti normative in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi

e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti, in ottemperanza alle disposizioni del D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii..

Ama, nell'espletamento del servizio e dei relativi appalti, è tenuta a produrre la documentazione di valutazione dei rischi ai sensi dell'art.26 del D.lgs. 81/2008, al fine di consentire all'appaltatore l'adozione delle opportune misure di prevenzione e di emergenza.

Ama si impegna a portare a conoscenza dei rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera all'interno dei Cimiteri, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Ama, inoltre, in situazioni di imminente pericolo o presunte tali, provvederà tempestivamente a limitare o inibire l'accesso all'area interessata tramite apposite recinzioni e segnalazioni, trasmettendo comunicazione al Dipartimento competente.

#### *Ambito territoriale del Servizi Cimiteriali*

I servizi di Gestione Cimiteriale saranno erogati sulle aree e sugli impianti presenti nei Cimiteri sottoelencati (estesi ad eventuali ampliamenti e nuovi cimiteri), con una superficie territoriale totale pari a 244,52 ettari, così suddivisa:

<b>Cimiteri urbani</b>	<b>estensione</b>
Verano	ha 76
Flaminio	ha 143
Laurentino	ha 20
<b>Cimiteri sub-urbani</b>	<b>estensione</b>
Ostia antica	ha 1,56
San Vittorino	ha 1,20
Castel di Guido	ha 0,25
S. Maria di Galeria	ha 0,33
Isola Farnese	ha 0,33
Cesano	ha 0,45
Maccarese	ha 1,10
S. Maria del Carmine (Parrocchietta)	ha 0,30

Contratto di servizio per la gestione dei servizi cimiteriali

# Allegato A1

**Schede tecnico/descrittive del servizio di gestione delle  
Concessioni e Operazioni cimiteriali:**

- 1 - Gestione delle Concessioni
- 2 - Operazioni Cimiteriali



## 1. Gestione delle Concessioni

L'attività consiste nel rilascio ai cittadini aventi diritto, sia della concessione di loculi salma, ossari, cinerari purché in presenza di salma, resti mortali, resti ossei, ceneri, sia della concessione di aree cimiteriali per la costruzione di manufatti privati secondo graduatorie annuali pubbliche, nonché nel rilascio di rinnovi di tali concessioni in base al Regolamento di Polizia Cimiteriale.

Rientrano in tale attività, i procedimenti amministrativi relativi a:

- 1.1 Nuove concessioni loculi salma/ossari/cinerari o Rinnovi;
- 1.2 Nuove concessioni aree per manufatti privati;
- 1.3 Attività a supporto (ricerche anagrafiche, rettifiche, ecc.);
- 1.4 Retrocessioni e rimborsi di loculi e aree;
- 1.5 Retrocessioni manufatti.

### 1.1 Nuove concessioni loculi salma/ossari/cinerari o Rinnovi

L'operazione consiste nel rilascio di una concessione o nel rinnovo di una concessione già esistente per un loculo salma oppure ossario/cinerario ai sensi del Regolamento di Polizia Cimiteriale.

#### Modalità di svolgimento del servizio

Il cittadino, o suo delegato, consegna la richiesta di concessione loculo all'ufficio amministrativo preposto di AMA Cimiteri Capitolini, che esegue la verifica sulla sussistenza dei requisiti specificati nel Regolamento di Polizia Cimiteriale e norme correlate, nonché verifica la disponibilità in riferimento alla tipologia di loculo richiesto.

Se tutte le verifiche effettuate risultano positive, l'area amministrativa AMA, previo pagamento, predispone gli atti per il rilascio della concessione da parte di Roma Capitale e il modello autorizzativo, che permetterà alle camere mortuarie di procedere alla tumulazione.

#### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Amministrazione – Ufficio Concessioni

#### Quantità annua (2017)

CONCESSIONI	ANNO 2017
numero nuove concessioni (salma e ossari/cinerari)	6.572
numero rinnovi concessioni (salma)	2.799
Totale loculi concessi (salma e ossari/cinerari)	9.371

#### Previsioni per il triennio

CONCESSIONI	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
numero nuove concessioni (salma e ossari cinerari)	5.911	5.249	4.588
numero rinnovi concessioni (salma)	2.772	2.746	2.719

Totale loculi concessi (salma e ossari/cinerari)	8.683	7.995	7.307
--	-------	-------	-------

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento (incremento o decremento) delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

#### *Standard qualitativi specifici*

Definizione di tutti gli atti amministrativi relativi alla concessione contestualmente all'atto del pagamento del cittadino o soggetto incaricato.

Personale impiegato per la predisposizione e finalizzazione della singola pratica: 4 impiegati amministrativi

Tempi di lavorazione complessivi della singola pratica: 1 giorno

#### *Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 1.2 Nuove concessioni aree per manufatti privati

Il servizio consiste nel rilascio della concessione di un'area a privati cittadini che consente all'avente diritto di realizzare, al di sopra o al di sotto del suolo, una costruzione destinata a raccogliere e custodire i propri defunti. A questo scopo l'amministrazione provvede a destinare alcune superfici all'interno dei cimiteri tramite progetti planimetrici normativi di lottizzazione. L'intervento prevede la collocazione di varie tipologie di manufatti sepolcrali (tombe, cappelle ecc.), con la relativa assegnazione di una specifica numerazione identificativa dell'area in concessione. Sono previsti nella progettazione tutti i servizi a rete e di urbanizzazione dell'area (fognature, illuminazione pubblica, rete idrica, etc.). Le opere di completamento (pavimentazione percorsi pedonali e carrabili, fontane, arredi urbani, sistemazioni a verde) da realizzare quando tutti i manufatti sepolcrali previsti nello specifico riquadro, saranno terminati, a seguito di programmazione ed espletamento di gara pubblica di appalto.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

Le richieste di concessione aree da parte di privati cittadini, previa verifica dei requisiti previsti dal regolamento di Roma Capitale, sono accolte e inserite a sistema.

Periodicamente viene redatta e trasmessa una graduatoria di tutte le richieste presentate, divise per tipologie e cimitero; tale graduatoria è approvata con Determinazione Dirigenziale predisposta dagli uffici del Dipartimento competente di Roma Capitale. Le richieste di concessione che riguardano i Reparti Polacco, Islamico, Israelitico non prevedono graduatorie e sono esaminate in successione secondo disponibilità.

In base alle lottizzazioni concesse, si procede a verifica aggiornata dei dati dichiarati al momento della richiesta, invio lettera convocazione tramite R/R, appuntamento, scelta da parte del concessionario dell'area sulla planimetria della lottizzazione.

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

Prima della stesura del contratto e comunque prima della formalizzazione dello stesso tramite Determinazione Dirigenziale da parte di Roma Capitale, il concessionario può presentare istanza di cointestazione con un familiare entro il VI grado/affine di II grado, o eventualmente rinuncia da parte di uno dei richiedenti, in caso di domanda congiunta. Previo pagamento dell'area come da tariffe vigenti, Roma Capitale rilascia la concessione secondo i Regolamenti in vigore.

Segue la formalizzazione dei contratti, atto di impegno (con tutti gli adempimenti per la costruzione del manufatto), reversali di pagamento, registrazione dei concessionari e successivo Atto di Asseverazione delle concessioni concluse, trasmesso e approvato con Determinazione Dirigenziale predisposta dagli uffici del Dipartimento competente di Roma Capitale.

Il concessionario deve registrare i contratti di concessione presso l'Agenzia delle Entrate.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Amministrazione – Ufficio Concessioni

### Quantità annua (2017)

CONCESSIONI AREE PER EDILIZIA PRIVATA	ANNO 2017
Totale numero aree concesse per edilizia privata	71

### Previsioni per il triennio

CONCESSIONI AREE PER EDILIZIA PRIVATA	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
Totale numero aree da concedere per edilizia privata	81	90	100

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento (incremento o decremento) delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

### Standard qualitativi specifici

Le Concessioni delle aree avvengono tramite convocazione scritta per la definizione dell'appuntamento. Smaltimento della graduatoria con abbreviazione dei tempi di attesa, compatibilmente con le disponibilità di aree cimiteriali in relazione alle varie tipologie sepolcrali.

Aree in disponibilità al 31/03/2018 da poter assegnare: 15

Numero chiamate/anno previste: a copertura di tutte le aree in disponibilità.

## 1.3 Attività a supporto della gestione delle concessioni

Rientrano nelle attività a supporto della gestione delle concessioni, la presa d'atto di erede testamentario, le ricerche anagrafiche, le rettifiche e i cambi norme.

### Prese d'atto di erede testamentario

Tale attività si occupa di riconoscere ad un soggetto, che può avere o meno rapporti di parentela con l'originario concessionario, la titolarità di una concessione perpetua (rilasciata prima 16.04.1976, DPR

803/1975) e la possibilità di compiere, operazioni cimiteriali in applicazione all'art. 51 del Regolamento di Polizia Cimiteriale – con esclusione di operazioni su salme non legate da vincolo di consanguineità. La procedura si ufficializza con la presentazione del testamento in copia conforme (sia a titolo universale, sia a titolo particolare) pubblicato e registrato.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Il cittadino o suo delegato, si reca presso gli uffici amministrativi AMA e presenta i moduli rilasciati direttamente dall'Ufficio Concessioni. L'Ufficio Concessioni ricevuta dal protocollo l'istanza, ritira dall'Ufficio Operazioni Cimiteriali PTA, la scheda operativa (se presente) e dall'Archivio, il fascicolo della concessione e successivamente istruisce la pratica. L'iter si perfeziona con la predisposizione di una scheda di "presa d'atto erede testamentario" e una nota informativa da spedire all'interessato a firma del Direttore dei Cimiteri Capitolini. I dati a Sistema (attualmente CARO) e la scheda operativa sono aggiornati con le nuove informazioni. Il fascicolo completo dell'istanza e della scheda operativa sono riconsegnati, rispettivamente, in Archivio e al PTA.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Concessioni

**Rettifiche di titolarità**

Il servizio riguarda la modifica della titolarità dell'intestazione di una concessione loculo, erroneamente intestata a persone non strettamente legate da vincolo di parentela con il defunto.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Il cittadino o suo delegato, si reca direttamente presso gli uffici amministrativi AMA e presenta i moduli rilasciati dall'Ufficio Concessione. Una volta protocollata l'istanza, si prelevano dall'Ufficio Operazioni Cimiteriali PTA e dall'Archivio, scheda operativa e fascicolo e si espletano i dovuti controlli. Constatata la regolarità della richiesta, si predispongono l'Atto di Asseverazione e la lettera a firma del Direttore Generale AMA. Il fascicolo, dopo la protocollazione, è inviato al Dipartimento Tutela Ambientale che approva la rettifica con Determinazione Dirigenziale e la trasmette a Cimiteri Capitolini. L'iter si completa con l'invito al cliente di recarsi negli uffici AMA per la firma del contratto (anno e n. di concessione invariati), previo pagamento.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Concessioni

**Modifiche e integrazione di aventi titolo alla sepoltura nei manufatti cimiteriali**

Si tratta dell'atto con il quale il concessionario originario, modifica/integra le norme di concessione a suo tempo dettate, stabilendo gli aventi titolo alla sepoltura nel manufatto concesso.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Il cittadino o suo delegato, si reca direttamente presso gli uffici amministrativi AMA e presenta i moduli rilasciati direttamente dall'Ufficio Concessione. Una volta protocollata l'istanza, l'Ufficio Concessioni ritira dall'Ufficio Operazioni Cimiteriali PTA la scheda operativa (se presente) e, in alcuni casi, preleva dall'Archivio il fascicolo, istruendo la nuova pratica (verifiche anagrafiche, controllo dei documenti contenuti nel fascicolo). Se conforme alla normativa vigente, aggiorna i dati a sistema (attualmente CARO) e la scheda operativa. Le norme sono attive dalla data di protocollazione. Successivamente, raggiunto un numero congruo di istanze, si predispongono l'Atto di Asseverazione e la lettera di trasmissione a firma del Direttore Generale AMA. I fascicoli, dopo la protocollazione, sono inviati al Dipartimento Tutela Ambientale che approva con Determinazione Dirigenziale.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Concessioni

*Quantità annua (2017)*

ATTIVITA' A SUPPORTO	ANNO 2017
n. Prese d'atto erede testamentari	25
n. Rettifiche	4
n. Cambio Norme	6

*Previsioni per il triennio*

ATTIVITA' A SUPPORTO	2018	2019	2020
n. Prese d'atto erede testamentari	19	12	6
n. Rettifiche	5	7	10
n. Cambio Norme	7	8	9

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento (incremento o decremento) delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

## 1.4 Retrocessioni e rimborsi di loculi e aree

Si tratta della procedura con cui si rimette in disponibilità un loculo restituito all'amministrazione dal concessionario per una concessione scaduta o interrotta prima della scadenza, o di un'area data in concessione.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Nello specifico, l'attività è svolta nel caso in cui:

- un loculo venga restituito prima della scadenza;
- un loculo scaduto e non rinnovato venga retrocesso dagli aventi diritto che si occupano della destinazione della salma;
- un loculo scaduto venga retrocesso in presenza di disinteresse da parte degli aventi diritto.

Si provvede inoltre a retrocedere loculi ossari/cinerari a seguito di estumulazione straordinaria.

Nel caso di aree non costruite, secondo le disposizioni dell'art. 40 del Regolamento di Polizia Cimiteriale, si calcola un rimborso pari al 75% o 85% del valore dell'area in concessione, a seconda del caso di specie.

In tutti i casi, si predispongono l'Atto di Asseverazione per il rimborso, che verrà inviato al Dipartimento competente per l'emissione della Determinazione Dirigenziale di liquidazione e i successivi atti di competenza.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Concessioni

*Quantità annua (2017)*

<b>RETROCESSIONI E RIMBORSI</b>	<b>ANNO 2017</b>
Totale n. loculi e aree rimborsati a seguito interruzione concessione	654

*Previsioni per il triennio*

<b>RETROCESSIONI E RIMBORSI</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Totale n. loculi e aree rimborsati a seguito interruzione concessione	553	452	351

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento (incremento o decremento) delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

*Standard qualitativi specifici*

Predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari alla definizione della pratica da inserire nell'Atto di Asseverazione Ama, per la successiva trasmissione entro 60 giorni al Dipartimento competente.

## 1.5 Retrocessioni manufatti privati

Questo tipo di retrocessioni riguardano i manufatti privati (tombe a terra, cappelle funerarie, etc.), che si trovano all'interno dei Cimiteri Capitolini, ai sensi della normativa vigente in materia.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Questa attività viene dettagliata a seguito delle risultanze del tavolo tecnico interdipartimentale di cui all'art. 6 co.2 lett. r) e all'art.9 co.1 lett. h del Contratto di Servizio.

## 2. Operazioni cimiteriali

Per operazioni cimiteriali si intendono tutte quelle operazioni relative alla sepoltura (inumazione, tumulazione) nonché tutte le operazioni successive alla prima sepoltura dei defunti all'interno nei Cimiteri, (esumazione, estumulazione, traslazione, dispersione, ecc.).

Ad esse si aggiungono alcune attività correlate che consentono il corretto svolgimento delle operazioni cimiteriali (attività amministrative e di supporto).

Le operazioni cimiteriali, in aggiunta a quanto specificato di seguito saranno svolte in conformità a quanto previsto dalle seguenti disposizioni:

- Titolo VI del Testo Unico delle Leggi Sanitarie n. 1265/34 e ss.mm.ii.;
- D.P.R. n. 285/90 (Regolamento di Polizia Mortuaria);
- Circolari del Ministero della Sanità n. 24/93 e n. 10/98;
- Legge 130/2001;
- legislazioni regionali in materia;
- Regolamento Comunale di Polizia Cimiteriale Del C.C. 3516/79.

Ogni operazione sarà svolta:

- garantendo, ove possibile, ai familiari di assistere alla sepoltura in condizioni di sicurezza e decoro, nel rispetto della normativa vigente;
- rispettando le esigenze di raccoglimento dei familiari.

I giorni indicati per lo svolgimento di atti amministrativi od operazioni cimiteriali sono da intendersi come giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì con esclusione del sabato e dei festivi).

Sono incluse nel seguente allegato tecnico le seguenti attività:

- 2.1 Inumazione;
- 2.2 Tumulazione;
- 2.3 Cremazione;
- 2.4 Affidamento ceneri per custodia o dispersione;
- 2.5 Esumazione ordinaria;
- 2.6 Esumazione straordinaria;
- 2.7 Estumulazione ordinaria;
- 2.8 Estumulazione straordinaria;
- 2.9 Riversamento in ossario/cinerario comune;
- 2.10 Dispersione nel "Giardino dei Ricordi";
- 2.11 Verifiche per raccolta resti mortali o capienza.

## 2.1 Inumazione

Operazione cimiteriale volta alla sepoltura in terra, in campi appositamente realizzati nel sedime cimiteriale, per un tempo minimo di 10 anni, di:

- Salme;
- Feti;
- parti anatomiche riconoscibili (arti);
- resti mortali;
- urne cinerarie.

### *Modalità di svolgimento del servizio*

#### Attività amministrativa

Il cittadino, o suo delegato, deve recarsi presso gli sportelli degli uffici di Area Amministrazione - Cimiteri Capitolini, per l'autorizzazione all'inumazione della salma attraverso la compilazione dei modelli in uso. Espletate le dovute verifiche, l'impiegato istruisce la pratica e rilascia l'atto autorizzativo per l'inumazione presso il Cimitero di riferimento. Per le inumazioni di urne cinerarie, dopo una prima visione/controllo della documentazione da parte dell'impiegato addetto, sarà cura del richiedente presentare la suddetta documentazione all'ufficio protocollo.

Le richieste saranno istruite secondo l'ordine di presentazione.

Per la salma, in assenza dell'interessato, si procede alla sepoltura su richiesta della Direzione della Struttura Sanitaria od obitoriale, previo autorizzazione dell'ufficiale di stato civile.

Per la sepoltura di parti anatomiche riconoscibili e per i feti, l'attività è svolta su autorizzazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale competente per territorio.

Si procede all'inumazione di ufficio per motivi igienico sanitari, delle salme presenti in camera mortuaria, per le quali la documentazione amministrativa non viene prodotta entro 5 giorni dall'arrivo della salma, e per le salme non mineralizzate a seguito di estumulazioni di ufficio, per le quali si è riscontrato disinteresse da parte dei familiari.

#### Attività operativa

L'operazione di inumazione consiste nelle attività di:

- verifica della documentazione amministrativa (permesso di seppellimento, verbale chiusura feretro) e registrazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- predisposizione della fossa, eseguita con mezzi meccanici o manuali;
- ricevimento del feretro o prelievo e trasporto del feretro, urne, parti anatomiche riconoscibili, feti fino al campo di inumazione;
- deposizione all'interno della fossa con idonee attrezzature che evitino scosse e scuotimenti,

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

- colmataura della fossa e chiusura con terra, con idonee attrezzature;
- apposizione di un segno funerario con l'indicazione del nome, cognome e data di sepoltura;
- redazione del verbale per l'archiviazione dell'atto a completamento dell'operazione.

### Automezzi e attrezzature utilizzate

**Automezzi:** furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri

**Attrezzature:** escavatore meccanico, calaferetri, sbadacciature, casseformi

**Utensili manuali:** pale, picconi, funi e corde, martello, scalpello, dispositivi di protezione individuale etc.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A.

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### Quantità annua (2017)

<b>INUMAZIONI</b>	<b>TOTALE</b>
FATTURATE	4.151
ARTI E FETI	534
D'UFFICIO	714
<b>TOTALE</b>	<b>5.399</b>

### Previsioni per il triennio

<b>INUMAZIONI</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
FATTURATE	4.357	4.562	4.768
ARTI E FETI	525	517	508
D'UFFICIO	725	736	747
<b>TOTALE</b>	<b>5.607</b>	<b>5.815</b>	<b>6.023</b>

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

### Standard qualitativi specifici

Definizione di tutti gli atti amministrativi relativi contestualmente all'atto del rilascio del modello autorizzato.

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per inumazione salme: 1 giorno

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per urne cinerarie: 7 giorni

Effettuazione dell'operazione: 1-2 giorni \*

\*Qualora per problemi non imputabili agli uffici (es. condizioni meteorologiche avverse) l'operazione non possa essere effettuata, sarà eseguita, previo appuntamento con i familiari, nel giorno utile successivo.

Nel caso si verifichi un aumento delle richieste di inumazione, eccedenti il 10% del quantitativo medio mensile previsto, l'operazione potrà avvenire nel giorno lavorativo successivo, in orario concordato con i familiari e comunque entro e non oltre i 5 giorni lavorativi.

Non si effettuano inumazioni nel giorno di domenica e festivi, tranne per gli appartenenti alla religione ebraica, ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato.

#### *Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.2 Tumulazione

Il servizio di sepoltura per tumulazione prevede la disposizione del feretro, cassetta ossario o urna cineraria all'interno di in un loculo o tomba privata. I loculi sono dati in concessione dall'Amministrazione Comunale. Ogni salma, racchiusa in duplice involucro uno di zinco (interno) e uno di legno (esterno), è tumulata separatamente. È possibile la tumulazione di cassette ossario, contenenti i resti ossei provenienti da operazioni di estumulazione ed esumazioni ordinarie o di urne cinerarie, contenenti le ceneri provenienti da operazioni di cremazione. La tumulazione di resti ossei e urne cinerarie può avvenire in un loculo o tomba già occupate, nel caso ci sia spazio fisico sufficiente, previa corresponsione dell'importo dovuto per il posto in più.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

##### Attività amministrativa

Gli aventi diritto o loro deleganti, devono recarsi presso gli uffici dell'area amministrativa, acquisito un loculo, o in presenza di una concessione esistente. L'impiegato addetto istruisce la pratica dopo aver eseguito i controlli e le verifiche necessari e, previo pagamento, rilascia l'autorizzazione all'operazione cimiteriale e il modello autorizzativo. Le pratiche di tumulazione ceneri e/o resti ossei sono autorizzate secondo l'ordine di presentazione al protocollo.

##### Attività operativa

L'operazione di tumulazione consiste in:

- verifica della documentazione amministrativa (permesso di seppellimento, verbale chiusura feretro) e registrazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- apertura del loculo a cura di Ama, o a carico del concessionario in caso di manufatto privato;
- accoglimento del feretro, o prelievo e trasporto fino all'ubicazione della concessione;
- inserimento del feretro, cassetta ossario o urna cineraria all'interno del manufatto cimiteriale con idonea attrezzatura;

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

- chiusura immediata del loculo a cura di Ama, o del manufatto privato a carico nel concessionario;
- apposizione del sigillo come da normativa vigente, con l'indicazione del nome e, cognome;
- redazione del verbale per l'archiviazione dell'atto a completamento dell'operazione.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A.

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri

Attrezzature: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili.

### Quantità annua (2017)

TUMULAZIONI	TOTALE
n. tumulazioni in loculo di nuova concessione (salma o ossario/cinerario)	6605
n. tumulazioni salma in loculo con concessione già esistente	1595
n. tumulazioni in tomba	2171
n. tumulazioni ossario/cinerario in concessione già esistente	6235
<b>TOTALE TUMULAZIONI AUTORIZZATE</b>	<b>16.606</b>

### Previsioni per il triennio

TUMULAZIONI	2018	2019	2020
n. tumulazioni in loculo di nuova concessione (salma o ossario/cinerario)	5.955	5.304	4.654
n. tumulazioni salma in loculo con concessione già esistente	1.535	1.476	1.416
n. tumulazioni in tomba	2.153	2.135	2.117
n. tumulazioni ossario/cinerario in concessione già esistente	6.392	6.550	6.707
<b>TOTALE TUMULAZIONI AUTORIZZATE</b>	<b>16.035</b>	<b>15.465</b>	<b>14.894</b>

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

### Standard qualitativi specifici

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per tumulazione in loculo: 1 giorno

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per tumulazione in tomba: 1-2 giorni

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per urne cinerarie: 7 giorni

Effettuazione dell'operazione: 1-2 giorni \* (ad esclusione del Cimitero Verano per caratteristiche particolari dal punto di vista tipo/tecno/morfologico delle componenti architettoniche)

\*Qualora l'operazione non possa essere effettuata per problemi non imputabili agli uffici (es. condizioni meteorologiche avverse) sarà eseguita, previo appuntamento con i familiari, nel giorno utile successivo.

Nel caso si verifichi un aumento delle richieste di tumulazione, eccedenti il 10% del quantitativo medio mensile previsto, l'operazione potrà avvenire nel giorno lavorativo successivo, in orario concordato con i familiari e comunque entro e non oltre i 5 giorni lavorativi.

Non si effettuano tumulazioni nel giorno di domenica e festivi, tranne per gli appartenenti alla religione ebraica, ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato.

#### *Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.3 Cremazione

L'operazione consiste nell'incenerimento e combustione di salme, di resti mortali provenienti da estumulazione ordinaria, esumazione ordinaria e straordinaria, nonché di parti anatomiche riconoscibili e di resti ossei, attraverso idonee sistemi di apparecchiature, definite forni crematori.

Tali ceneri sono raccolte in un'urna su cui è apposto idoneo sigillo, targhetta identificativa del feretro e numero dell'urna e messa a disposizione per la volontà dei familiari. Le urne potranno essere tumulate in loculi, sepolte o affidate ai familiari che potranno richiederne la custodia o effettuare dispersione delle ceneri, in luogo idoneo.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

##### Attività amministrativa

L'avente diritto o suo delegato, si reca presso l'Ufficio Amministrativo e presenta la richiesta attraverso la modulistica conforme. Verificata la documentazione a corredo dell'istanza, viene fissato un appuntamento per l'istruttoria della pratica. Il giorno fissato, l'ufficio AMA competente predispose e inoltra l'atto per il successivo provvedimento autorizzativo da parte dell'Ufficiale di Stato Civile. Autorizzata la cremazione, il nominativo viene invitato all'impianto crematorio per la relativa operazione.

##### Attività operativa

L'operazione si espleta attraverso le seguenti attività:

a) *Accettazione del feretro*

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale, del cimitero di riferimento;
- scarico del feretro dal carro funebre e collocamento su carrello, per la sua movimentazione all'interno dell'edificio crematorio;
- inserimento del feretro nella cella di conservazione e relativa registrazione del feretro.

### b) Preparazione del feretro per le salme autorizzate alla cremazione

- identificazione del feretro;
- estrazione del feretro dalla cella di conservazione;
- verifica della corrispondenza dei dati anagrafici presenti sul feretro con quelli dell'elenco delle cremazioni inviato dall'ufficio amministrativo;
- raccolta delle ceneri e confezionamento finale dell'urna con apposizione sigillo e targhetta identificativa con numero d'urna;
- verifica dei dati anagrafici presenti sulle urne cinerarie con l'elenco di cremazione e classificazione con numero univoco identificativo dell'urna da inviare all'ispettorato;
- trasferimento fisico delle urne confezionate dalla zona di triturazione/confezionamento del forno crematorio al deposito urne cinerarie della camera mortuaria in attesa di sepoltura (conservate per un massimo di due anni);
- mensilmente l'ispettorato invia l'elenco delle cremazioni effettuate, unitamente ai verbali di cremazione, all'ufficio di Stato Civile del Comune di competenza;
- copia di tutta la documentazione che deve essere conservata presso l'Archivio di AMA Cimiteri Capitolini.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A.

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### Quantità annua (2017)

<b>CREMAZIONI</b>	<b>2017</b>
Cremazioni	15.737

### Previsioni per il triennio

<b>CREMAZIONI</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Cremazioni	16.638	17.539	18.440

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

### Standard qualitativi specifici

Tempi complessivi dall'atto della presentazione della richiesta per la cremazione delle salme/resti mortali/feti/etc. all'effettuazione dell'operazione nell'impianto: 15 giorni\*

I tempi di cremazione di resti mortali/feti sono derogabili, a causa della dovuta preferenza alla cremazione delle salme, considerata la limitata capacità industriale dell'impianto rispetto la domanda.

\*Nel caso si verifichi un aumento delle richieste di cremazione, eccedenti il 10% del quantitativo medio mensile previsto i tempi subiranno un ritardo di ulteriori 10 giorni rispetto agli standard.

#### *Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.4 Affidamento ceneri per custodia o dispersione

Ai sensi della legge n. 130/2001, nonché della Determinazione Dirigenziale n.3193/2006, si prevede la possibilità di affidamento ai famigliari delle urne per custodia. In tal caso l'urna deve essere posta in un luogo ispezionabile da parte degli enti di controllo preposti da Roma Capitale. Inoltre con l'entrata in vigore della Legge Regionale n. 4 del 28 aprile 2006, i famigliari possono chiedere l'affidamento per dispersione, ossia rilasciare le ceneri in natura o in luoghi appositamente individuati nei cimiteri.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

##### Attività amministrativa

Verificata la documentazione di affidamento/dispersione, a corredo dell'istanza di cremazione, previo pagamento, istruita la pratica, l'ufficio competente inoltra l'atto per il successivo provvedimento autorizzativo da parte dell'Ufficiale di Stato Civile. Per la disposizione dell'esecutività del servizio di affidamento/dispersione si trasmette l'elenco (comprensivo di cremazioni e affidamenti/dispersioni) all'ispettorato competente.

Nel caso di ceneri provenienti da fuori Comune, l'avente diritto o suo delegato, fa richiesta presso gli uffici amministrativi AMA.

##### Attività operativa

Nel caso di affidamento/dispersione di ceneri a seguito alla cremazione, l'utente o suo delegato, previo appuntamento, ritira presso l'ispettorato competente l'urna cineraria. L'addetto dell'ispettorato registra l'avvenuta consegna sul database delle cremazioni su supporto informativo.

#### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Cremazioni

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

#### *Quantità annua (2017)*

ATTIVITA'	ANNO 2017
-----------	-----------

Affido ceneri autorizzati	6080
---------------------------	------

*Previsioni per il triennio*

ATTIVITA'	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
di cui Affidamento ceneri autorizzati	6.536	6.993	7.449

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

*Standard qualitativi specifici*

Autorizzazione rilasciata dalla data di avvenuta cremazione, per appuntamento e salvo diversa disposizione dei familiari.

Tempi amministrativi dall'avvenuta cremazione salma: 5 giorni

*Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.5 Esumazione ordinaria

L'operazione consiste nel disseppellimento delle salme, resti mortali o urne inumate nei campi realizzati all'interno dei Cimiteri Capitolini.

Tale attività avviene in modo ordinario, trascorsi almeno 10 anni dalla sepoltura per le salme inumate e 5 anni per i resti mortali, al fine di poter riutilizzare il campo per nuove inumazioni. Tale attività può essere svolta su richiesta, in modo straordinario prima dello scadere del periodo di rotazione.

L'avvio delle operazioni di esumazione ordinaria vengono comunicate alla cittadinanza, come previsto dalla normativa vigente.

È anche possibile richiedere un servizio di esumazione ordinaria "a istanza di parte" per le salme e per i resti mortali che, sebbene trascorso il periodo minimo dall'inumazione, non siano ancora comprese nel programma di esumazioni ordinarie pianificato dall'Ispettorato.

L'esumazione non è ad oggi prevista per le sepolture nei reparti speciali (ebraici, islamici, polacchi, etc.).

*Modalità di svolgimento del servizio*

Attività amministrativa

I parenti dei defunti, o coloro che abbiano interesse, possono presentare richiesta di esumazione ordinaria della salma di un proprio caro per destinarla ad altra sepoltura. La richiesta va inoltrata direttamente all'Ispettorato del cimitero di competenza che, sulla base del programma di esumazioni già pianificato, comunicherà al richiedente la data e l'ora in cui sarà effettuata l'operazione cimiteriale.

Anche nel caso di richiesta di esumazione ordinaria “a istanza di parte”, la richiesta deve essere inoltrata all’Ispettorato del cimitero di competenza che, verificata la fattibilità dell’operazione richiesta, comunicherà al richiedente la data dell’esumazione.

In assenza di richiesta di esumazione da parte dei parenti o di chi abbia interesse, le operazioni vengono comunque eseguite: le salme indecomposte vengono traslate in un nuovo feretro, a sua volta inumato in un nuovo campo per un periodo di almeno 5 anni. Le salme mineralizzate, invece, vengono raccolte in una cassetta ossario e custodite nel deposito ossari per un periodo di 2 anni, per poi essere traslati nell’ossario comune, nel caso in cui gli aventi diritto non dispongano per altra sepoltura.

### Attività operativa

L’operazione consiste in:

- predisposizione del piano annuale di esumazione;
- apposizione di cartelli informativi nei campi interessati all’attività di esumazione almeno 6 mesi prima dell’effettuazione dell’operazione;
- raccolta e inserimento a sistema dei dati anagrafici delle salme da esumare;
- raccolta e inserimento a sistema delle richieste di presenziare all’esumazione;
- comunicazione agli interessati del giorno e ora in cui avverrà l’operazione e delle modalità di pagamento;
- emissione dell’ordinativo e della fattura;
- rimozione del segno funerario e avvio a smaltimento;
- scavo della fossa;
- raccolta in cassetta delle ossa o riposizionamento dei resti mortali in nuova cassa;
- trasporto delle cassette ossario in camera mortuaria in attesa di nuova sepoltura o trasporto del nuovo feretro nel campo inconsunti per nuova inumazione;
- bonifica della fossa, raccolta resti lignei, vestiti e imbottitura della bara e avvio a smaltimento;
- ricolmo della fossa;
- a completamento dell’operazione redazione verbale per l’archiviazione dell’atto.

### *Veicoli e attrezzature utilizzate*

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri, escavatore meccanico

Attrezzature: escavatori, pale, picconi, funi e corde, dispositivi di protezione individuale cassette ossario, nuovo feretro, sacchi per rifiuti cimiteriali etc.

### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A.

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### *Quantità annua (2017)*

<b>ESUMAZIONI ORDINARIE</b>	<b>2017</b>
-----------------------------	-------------

Totale esumazioni effettuate	3.187
------------------------------	-------

*Previsioni per il triennio*

<b>ESUMAZIONI ORDINARIE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Totale esumazioni previste	2.739	2.291	1.843

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

*Standard qualitativi specifici*

Tempi amministrativi esumazione ordinaria: pianificazione programmata.

## 2.6. Esumazione straordinaria

L'operazione consiste nel disseppellimento straordinario di un feretro/urna cineraria sepolta in terra, prima dello scadere del periodo previsto, per altra destinazione. L'esito dell'operazione dipende dallo stato del feretro.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Attività amministrativa

Il cittadino avente diritto o suo delegato, può richiedere l'autorizzazione alla esumazione straordinaria attraverso la compilazione dei modelli in uso.

Gli uffici amministrativi AMA provvedono all'istruttoria della pratica con opportuna verifica della documentazione presentata e protocollata. La richiesta di fattibilità viene inviata all'ispettorato del cimitero di competenza, al fine di valutare tecnicamente la possibilità di eseguire l'esumazione. A seguito di esito positivo della fattibilità all'operazione, si procede al rilascio della relativa fattura. Dopo il pagamento, la pratica viene trasmessa all'Area Esercizio per i successivi atti di competenza. In caso di richiesta di esumazione straordinaria finalizzata alla cremazione, è necessario acquisire preventivamente l'autorizzazione.

Attività operativa

Il servizio consiste in:

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale, del cimitero di riferimento;
- rimozione del segno funerario e avvio a smaltimento;
- scavo della fossa;
- estrazione del feretro;
- recupero in cassetta ossario in caso di mineralizzazione della salma;
- trasporto in camera mortuaria per i rivestimenti in caso di mancata mineralizzazione;

- bonifica della fossa, raccolta resti lignei, vestiti e imbottitura della bara e avvio a smaltimento;
- ricolmo della fossa;
- redazione del verbale per l'archiviazione dell'atto a completamento dell'operazione.

*Veicoli e attrezzature utilizzate*

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri, escavatore meccanico

Attrezzature: pale, picconi, funi e corde, dispositivi di protezione individuale cassette ossario, nuovo feretro, sacchi per rifiuti cimiteriali etc.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A.

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

*Quantità annua (2017)*

<b>ESUMAZIONI STRAORDINARIE</b>	<b>2017</b>
Totale esumazioni effettuate	75

*Previsioni per il triennio*

<b>ESUMAZIONI STRAORDINARIE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Totale esumazioni previste	72	70	67

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

*Standard qualitativi specifici*

Tempi amministrativi esumazione straordinaria salma: 1-2 giorni

Tempi amministrativi esumazione straordinaria ceneri/resti mortali: 7 giorni

Effettuazione dell'operazione: su appuntamento (esecuzione tecnica: 3 ore)

*Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.7 Estumulazione ordinaria

L'operazione consiste nell'apertura del loculo e rimozione del feretro, alla scadenza del termine temporale di Concessione ai sensi del Del. C.C. 3516/1979. In caso di mineralizzazione della salma, si procede con la raccolta dei resti in cassette ossario; in caso di salma non mineralizzata, l'erede deve provvedere alla sistemazione della stessa con successive operazioni.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Attività amministrativa

Al termine della scadenza della Concessione, l'ufficio amministrativo, al fine di limitare il disinteresse da parte dei cittadini, provvede ad individuare il concessionario/suo erede, inviando nota informativa.

Il cittadino, o suo delegato, consegna la richiesta di estumulazione all'ufficio amministrativo AMA competente. L'ufficio, dopo aver verificato la rispondenza ai requisiti, autorizza l'operazione, previo pagamento dei diritti previsti e fornisce all'interessato l'appuntamento per lo svolgimento dell'operazione e nel cimitero di competenza. A seguito di avvenuta estumulazione, il cittadino provvede al saldo della fattura di avvenuta raccolta; in caso di salma non mineralizzata, dispone per una successiva operazione cimiteriale (cremazione, inumazione o la ritumulazione in loculo). Sono effettuate d'ufficio le operazioni di estumulazioni in caso di disinteresse da parte della famiglia, laddove fosse necessario liberare loculi per nuove concessioni.

Attività operativa

L'operazione di estumulazione ordinaria consiste in:

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- rimozione del sigillo murario e accatastamento del materiale, utilizzando idonee attrezzature;
- estrazione del feretro e traslazione dello stesso in idonea altezza di lavoro, quando possibile;
- rimozione e dissaldatura del coperchio della cassa con verifica in loco della mineralizzazione della salma;
- raccolta a mano delle ossa in apposito contenitore se i resti mortali sono completamente mineralizzati e loro conservazione in camera mortuaria fino a ulteriore sepoltura per un massimo dei due anni;
- ripristino delle condizioni igieniche, sanificazione e pulizia dell'area interessata;
- redazione del verbale di avvenuta operazione per l'archiviazione dell'atto.

In caso di manufatto cimiteriale privato, l'apertura e la chiusura sono a carico del concessionario.

*Automezzi e attrezzature utilizzate*

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: montafretri, alzafretri, ponteggi fissi e mobili, calaferetri, corde scale, rulli, dispositivi di protezione individuale etc.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A.

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

*Quantità annua (2017)*

<b>ESTUMULAZIONI ORDINARIE</b>	<b>ANNO 2017</b>
--------------------------------	------------------

estumulazioni ordinarie autorizzate	4.085
di cui d'ufficio per disinteresse	428

*Previsioni per il triennio*

<b>ESTUMULAZIONI ORDINARIE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
estumulazioni ordinarie autorizzate	5.008	4.522	4.035
di cui d'ufficio per disinteresse	In funzione della necessità		

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

*Standard qualitativi specifici*

Tempi amministrativi estumulazione ordinaria salma: 1-2 giorni

Effettuazione dell'operazione: pianificazione programmata.

*Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.8 Estumulazione straordinaria

L'operazione consiste nell'apertura del loculo/manufatto privato e successiva rimozione del feretro, cassetta ossario o urna cineraria, prima del termine del periodo di concessione del loculo e/o tomba privata, per traslazione in altra sepoltura.

*Modalità di svolgimento del servizio*

Attività amministrativa

Il cittadino richiedente, o suo delegato, deve recarsi presso gli uffici amministrativi AMA e presentare istanza in bollo tramite modulistica predisposta, unitamente a copia del documento di riconoscimento del dichiarante, concessionario ovvero della maggioranza assoluta degli eredi. L'ufficio competente, istruita la pratica e verificate le dichiarazioni e autorizzazioni, emette fattura. A pagamento assolto, la pratica viene trasmessa all'area Esercizio per i successivi atti. Nel caso di retrocessione del manufatto, l'avente diritto potrà successivamente presentare istanza di rimborso.

Attività operativa

L'operazione di estumulazione straordinaria consiste in:

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- apertura del loculo o del manufatto ed estrazione del feretro e trasporto nella sala rivestimenti;
- sanificazione e pulizia dell'area interessata;
- redazione del verbale di avvenuta operazione per l'archiviazione dell'atto;

In caso di manufatto cimiteriale privato, l'apertura e la chiusura sono a carico del concessionario.

### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, calaferetri, corde scale, rulli, dispositivi di protezione individuale etc.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A.

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### Quantità annua (2017)

ESTUMULAZIONI STRAORDINARIE	ANNO 2017
estumulazioni autorizzate	1410

### Previsioni per il triennio

ESTUMULAZIONI STRAORDINARIE	2018	2019	2020
estumulazioni autorizzate	1310	1210	1110

### Standard qualitativi specifici

Tempi amministrativi estumulazione straordinaria salma: 1-2 giorni.

Tempi amministrativi estumulazione straordinaria ceneri/resti mortali: 7 giorni.

Effettuazione dell'operazione: 15 giorni su appuntamento (esecuzione tecnica 3 ore).

### Indennizzi

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.9 Riversamento in ossario/cinerario comune

Si tratta di un'operazione cimiteriale irreversibile, fatta d'ufficio, che prevede la dispersione dei resti ossei e delle ceneri nell'ossario comune, trascorso il termine massimo previsto per legge dall'operazione di confezionamento della cassetta ossario o dell'urna cineraria, senza che gli aventi diritto abbiano manifestato interesse alla loro sepoltura o abbiano espresso tale volontà.

### Modalità di svolgimento del servizio

#### Attività operativa

Il servizio di spargimento consiste in:

- verifica della documentazione amministrativa;
- prelievo e trasporto fino all'ubicazione dell'ossario o cinerario;
- rimozione del sigillo nel caso di ceneri;
- inserimento dei soli resti ossei o ceneri all'interno del manufatto cimiteriale;
- chiusura dell'ossario/cinerario comune;
- sgombero delle attrezzature utilizzate;
- variazione dell'ubicazione nei Registri Cimiteriali.

### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo

Unità operativa preposta - Ufficio

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### Quantità annua (2017)

ATTIVITA'	ANNO 2017
riversamento ceneri/ossa in ossario comune	863

### Previsioni per il triennio

ATTIVITA'	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
riversamento ceneri/ossa in ossario comune	871	879	887

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

### Standard qualitativi specifici

Sono effettuate le operazioni di riversamento in ossari comune di cenere e ossa a seguito di operazione d'ufficio, o comunque nei casi in cui non si è manifestato l'interesse da parte delle famiglie, dopo una giacenza

nelle camere mortuarie e nei luoghi adibiti al deposito di almeno 2 anni dallo svolgimento dell'ultima operazione. Ad oggi ci sono in deposito n° 10.295 ossari e n° 2684 cinerari.

## 2.10 Dispersione nel Giardino dei Ricordi

Il servizio di dispersione delle ceneri si svolge all'interno di un'area verde cimiteriale, appositamente progettata per tale funzione e detta "Giardino dei Ricordi".

### Modalità di svolgimento del servizio

In seguito all'affidamento delle ceneri, l'utente si reca presso il Giardino dei Ricordi, accompagnato dall'operatore tecnico cimiteriale che esegue materialmente la dispersione. Ad attività conclusa, l'operatore redige il verbale di avvenuta dispersione e lo invia all'ispettorato per la registrazione e archiviazione dell'atto.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### Quantità annua (2017)

Dispersione ceneri Giardino dei Ricordi	ANNO 2017
Dispersioni totali	667

### Previsioni per il triennio

Dispersione ceneri Giardino dei Ricordi	2018	2019	2020
Dispersioni totali	715	764	812

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

### Standard qualitativi specifici

Effettuazione dell'operazione: contestualmente all'affido delle ceneri.

## 2.11. Verifiche per raccolta resti mortali o capienza

Trascorsi 20 anni dalla sepoltura in un loculo all'interno di un manufatto cimiteriale, si può procedere alla verifica dell'integrità del feretro e, nell'eventualità che i resti mortali siano mineralizzati, alla raccolta in cassette ossario, tumulando nello stesso o altro manufatto cimiteriale.

### Modalità di svolgimento del servizio

#### Attività amministrativa

Gli aventi diritto o loro delegati, presentano all'ufficio amministrativo AMA preposto, la domanda per l'eventuale raccolta in cassetta ossario, corredata dalla documentazione necessaria per la verifica del feretro.

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di verifica feretro tramite relativo modello e lo trasmette all'Area esercizio per i successivi atti.

### Attività operativa

Gli addetti all'ispettorato cimiteriale incaricano una squadra operativa per l'esecuzione dell'operazione nel giorno prefissato per l'appuntamento. Il servizio consiste nell'apertura del loculo e nella verifica del feretro, al fine di accertare l'avvenuta mineralizzazione del cadavere.

In caso positivo, si procede alla raccolta in cassetta ossario dei resti ossei.

In caso negativo, si procede al rivestimento del feretro da parte dei richiedenti per successiva operazione.

A richiesta degli aventi diritto si avvia la procedura di cremazione previo cambio del feretro.

Completata l'operazione di verifica, l'ispettorato cimiteriale trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente.

### *Automezzi e attrezzature utilizzate*

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri, escavatore meccanico

Attrezzature: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, calaferetri, corde scale, rulli, dispositivi di protezione individuale etc.

### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Operazioni Cimiteriali – P.T.A

Area Esercizio – Ispettorato di riferimento

### *Quantità annua (2017)*

VERIFICHE	ANNO 2017
Totale Verifiche autorizzate	1644
Totale Raccolte autorizzate	2328

### *Previsioni per il triennio*

VERIFICHE	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
Totale Verifiche autorizzate	1.586	1.529	1.471
Totale Raccolte autorizzate	2.346	2.365	2.383

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

### *Standard qualitativi specifici*

Tempi amministrativi verifiche/raccolte: 1-2 giorni.

Effettuazione dell'operazione: 15 giorni su appuntamento (esecuzione tecnica: 3 ore).

*Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.



Contratto di servizio per la gestione dei servizi cimiteriali

# Allegato A2

## Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone:

- 1 - Servizi Necroscopici
- 2 - Altri Servizi a supporto delle attività cimiteriali
- 3 - Manutenzione Ordinaria
- 4 - Manutenzione Straordinaria, Restauro/Risanamento Conservativo, Ristrutturazione Edilizia, Nuova Costruzione.



## 1. Servizi necroscopici

Il servizio necroscopico si fonda su tre norme fondamentali, quali il DPR 285/90, il DPR 396/2000 e il R.D. del 9 luglio 1939. Si può definire come l'insieme delle pratiche funerarie successive al decesso e delle regole per il trasporto funebre e eventuale accoglimento della salma nei depositi di osservazione e successivamente nei cimiteri, ed è finalizzato a garantire gli standard ambientali minimi e le misure organizzative per tutelare la salubrità dei luoghi.

Rientrano nei servizi necroscopici:

- 1.1 Servizio di anagrafe mortuaria;
- 1.2 Servizio di polizia mortuaria;
- 1.3 Trasporto e fornitura feretri per non abbienti;
- 1.4 Funerali dignitosi per indigenti;
- 1.5 Deposito di osservazione e obitorio.

### 1.1. Servizio di anagrafe mortuaria

L'attività consiste nell'acquisizione di tutti gli atti di seppellimento emessi da Roma Capitale e nel controllo amministrativo dei servizi funebri in arrivo o in partenza dal territorio di Roma Capitale, ai fini della riscossione dei diritti dovuti, nonché alla verifica ed istruttoria della documentazione per il rilascio da parte di Roma Capitale dell'autorizzazione da o per l'estero, relativamente a salme, urne cinerarie e cassette ossario.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

Il servizio prevede:

- Il reperimento di tutti gli atti di autorizzazione al seppellimento presso l'Ufficio Denunce di Morte di Roma Capitale, preceduto dalla trasmissione informatica del file giornaliero dell'ufficio delle Denunce di Morte;
- l'emissione della fattura verso privato, agenzia o centro servizi che ha ritirato il permesso di seppellimento;
- la registrazione di tutti i dati riguardanti i funerali da e per il Comune di Roma che vengono comunicati dalle Agenzie di Onoranze funebri interessate;
- la verifica e l'accertamento dell'avvenuto pagamento a cui segue la registrazione dell'autorizzazione al seppellimento. In mancanza del pagamento viene applicata la procedura per il recupero crediti.

Su richiesta di privati, di persona incaricata, o di autorità diplomatiche, si provvede, a seguito di attenta verifica della documentazione prodotta, all'istruzione di pratiche per l'emissione da parte di Roma Capitale del permesso di espatrio o rimpatrio di una salma, cassetta ossario o urna cineraria.

Nel caso di rimpatrio della salma, la richiesta è effettuata dal consolato italiano presente nel paese di riferimento, in caso di espatrio verificata la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia (documentazione sanitaria, nulla osta ASL, nulla osta stato di destinazione, etc.), la pratica viene istruita e trasmessa a Roma Capitale per la firma autorizzativa.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Amministrazione – Ufficio Anagrafe mortuaria e Archivio

*Quantità annua (2017)*

<b>ANAGRAFE MORTUARIA</b>	<b>ANNO 2017</b>
Anagrafe Comunale - Denunce di Morte a Roma	31.471
Decessi provenienti da Fuori Roma o da Estero	3.965
<b>TOTALE DECESSI DI COMPETENZA A.M.A.</b>	<b>35.436</b>
Diritti ex DPR 285/90 fatturati per seppellimenti fuori Roma	9.240
N. autorizzazioni estradizioni salme/ceneri dall'Italia all'estero	603
N. autorizzazioni introduzioni salme/ceneri provenienti dall'estero	32

*Previsioni per il triennio*

<b>ANAGRAFE MORTUARIA</b>	<b>ANNO 2018</b>	<b>ANNO 2019</b>	<b>ANNO 2020</b>
Anagrafe Comunale - Denunce di Morte a Roma	32.476	33.481	34.486
Decessi provenienti da Fuori Roma o da Estero	4.072	4.179	4.286
<b>TOTALE DECESSI DI COMPETENZA A.M.A.</b>	<b>36.548</b>	<b>37.660</b>	<b>38.772</b>
Diritti ex DPR 285/90 fatturati per seppellimenti fuori Roma	9.359	9.479	9.598

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

## 1.2. Servizio di polizia mortuaria

Il servizio di polizia mortuaria consiste nel prelevamento delle salme di persone decedute sulla pubblica via, in ospedale, o nella propria abitazione e il successivo trasporto presso l'obitorio. Il servizio è effettuato su disposizione dell'autorità giudiziaria e del medico necroscopo.

Il servizio comprende inoltre il prelievo, presso ospedali e cliniche, di feti, parti anatomiche riconoscibili e il trasporto presso il cimitero Flaminio per la successiva inumazione.

*Modalità di svolgimento del servizio*

L'ufficio di polizia mortuaria, ricevuta disposizione a mezzo fax da parte dell'autorità giudiziaria, della polizia giudiziaria e del medico necroscopo, dispone la squadra operativa per la raccolta in loco della salma ed effettua il trasporto dal luogo di decesso all'obitorio indicato nella disposizione.

A richiesta da parte di cliniche e ospedali, si effettua il trasporto di feti o parti anatomiche riconoscibili presso il Cimitero Flaminio per la successiva inumazione e presso gli obitori per riscontri diagnostici, previo pagamento del corrispettivo dovuto.

*Automezzi e attrezzature utilizzate*

Automezzi: furgoni per il trasporto salme

Attrezzature: feretri, barelle teli e sacchi, dispositivi di protezione individuale.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Esercizio – Ufficio Trasporti e Polizia Mortuaria

*Quantità annua (2017)*

SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA	ANNO 2017
interventi effettuati nel Comune	1174
Interventi effettuati fuori Comune	185
totale	1359

*Previsioni per il triennio*

SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
interventi effettuati nel Comune	1.191	1.208	1.225
Interventi effettuati fuori Comune	187	189	191
totale	1.378	1.397	1.416

\*Il dato previsionale è stato calcolato sulla percentuale definita in relazione dell'andamento delle operazioni effettuate dal 2014 al 2017.

*Standard qualitativi specifici*

Per le attività di prelievo salme su disposizione dell'autorità giudiziaria, partenza della squadra operativa al ricevimento del fax. Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Effettuazione dell'operazione: entro 2 ore dalla chiamata (in funzione della distanza e del traffico).

### 1.3. Trasporto e fornitura feretri per non abbienti

L'attività consiste nel solo trasporto "in beneficenza" dall'obitorio e dal luogo del decesso per la sepoltura di persone in presenza di disinteresse dei familiari o che si trovano in stato di indigenza, su istanza di Ospedali e Procure.

*Modalità di svolgimento del servizio*

L'attività viene svolta a seguito di ricevimento, da parte degli uffici preposti, del permesso di seppellimento con atto di richiesta per beneficenza, opportunamente valutata dalla struttura proponente. Gli uffici competenti inviano la squadra operativa per l'intervento di deposizione della salma all'interno della cassa e al trasporto presso il cimitero per l'inumazione in un campo comune.

TRASPORTI PER NON ABBIENTI	ANNO 2017
Numero feretri trasportati e inumati	744

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Esercizio – Ufficio Trasporti e Polizia Mortuaria

#### 1.4. Funerali dignitosi per indigenti

L'attività consiste nel garantire il servizio di onoranze funebri e la successiva sepoltura presso il Cimitero Flaminio e Laurentino (qualora vi sia disponibilità), per il numero massimo di 50 persone in stato di indigenza, conosciute dai servizi sociali territoriali competenti e segnalate dall'Amministrazione Capitolina.

*Modalità di svolgimento del servizio*

L'attività viene svolta da AMA con personale interno, su richiesta dell'Amministrazione Comunale. Con le stesse modalità, a seguito del rinnovo di apposita convenzione tra la comunità di S. Egidio, la Caritas Diocesana di Roma, e Roma Capitale, AMA si impegna a garantire, su segnalazione di dette istituzioni, lo stesso servizio nel numero massimo di 50 persone all'anno per gli individui riconosciuti in stato di indigenza.

Ama provvede, nello specifico, alla fornitura del feretro, alla vestizione della salma, al personale addetto al trasporto del feretro (spallatori) e al trasporto stesso, tramite carro funebre, dal deposito di osservazione al luogo dove avviene la cerimonia funebre e, al termine della celebrazione, al trasporto presso il cimitero dove avverrà il seppellimento.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Esercizio – Ufficio Trasporti e Polizia Mortuaria

*Quantità annua (2017)*

<b>FUNERALI PER INDIGENTI</b>	<b>ANNO 2017</b>
Numero funerali di beneficenza per Roma Capitale	27
Numero funerali di beneficenza S. Egidio Caritas	36
totale	63

*Previsioni per il triennio*

In funzione delle richieste e delle autorizzazioni emesse.

*Standard qualitativi specifici*

Servizio svolto esclusivamente a richiesta di Roma Capitale, Comunità di Sant'Egidio e Caritas Diocesana di Roma (queste ultime, a seguito di rinnovo della relativa convenzione con Roma Capitale).

#### 1.5 Deposito di osservazione e obitorio

I comuni sono obbligati a disporre di locali da adibire a deposito di osservazione e obitorio. AMA gestisce il servizio necroscopico e obitorio non direttamente, ma attraverso apposite convenzioni stipulate con Aziende Sanitarie Locali e/o Istituti Ospedalieri diversi, (strutture sanitarie dotate delle attrezzature tecniche

e del personale necessario allo svolgimento dei servizi necroscopici e obitoriali), occupandosi di tutti i procedimenti tecnico-amministrativi propedeutici alla formulazione di dette convenzioni.

## 2. Altri servizi a supporto delle attività cimiteriali

Rientrano tra gli altri servizi a supporto delle attività cimiteriali, le attività che consentono un'adeguata fruizione degli spazi da parte dell'utenza, unitamente alle attività necessarie per l'informazione e comunicazione del servizio reso, come meglio dettagliato ai successivi paragrafi:

- 2.1 Servizio di custodia e vigilanza;
- 2.2 Illuminazione votiva (solo per il cimitero Laurentino);
- 2.3 Servizio di comunicazione e informazione all'utenza;
- 2.4 Servizio di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri;
- 2.5 Servizio di progettazione e attività di controllo per l'edilizia privata;
- 2.6 Servizio navetta nel Cimitero Verano;
- 2.7 Cerimonie commemorative.

### 2.1. Servizio di custodia e vigilanza

Il servizio di custodia e vigilanza prevede il presidio e il controllo del territorio, degli ingressi e degli uffici dei Cimiteri Capitolini al fine di garantire la sicurezza degli utenti e dei dipendenti, tramite personale AMA e personale di guardiania esterno, determinato su gara pubblica d'appalto ai sensi della normativa vigente in materia.

All'interno del servizio sono assicurate, inoltre, le attività di accreditamento delle imprese edili e funebri che operano all'interno dei Cimiteri Capitolini, nonché la gestione delle cerimonie commemorative laiche e delle riprese cinematografiche.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

##### **PRESIDIO E CONTROLLO DEL TERRITORIO**

L'ufficio preposto svolge le sue funzioni attraverso personale AMA impiegato nella sala operativa (con sede fisica presso il Cimitero Verano), personale AMA per il controllo dei varchi e degli accessi e personale esterno di vigilanza all'uopo occupato, secondo le modalità di seguito individuate.

In riferimento alla sala operativa AMA, il servizio garantisce:

- supervisione e controllo tramite telecamere installate all'interno del Cimitero Verano e Flaminio;
- gestione delle chiamate dalle colonnine SOS installate presso i cimiteri, con immediata attivazione delle risorse operanti sul territorio;
- costante monitoraggio dello stato di funzionamento di tutto l'impianto di videosorveglianza con segnalazioni tempestive volte alla risoluzione di tutte le anomalie che possono verificarsi (disconnessione telecamere, malfunzionamento delle sbarre, dei telecomandi etc.);
- attivazione delle Forze dell'Ordine o dei mezzi di Soccorso, quando necessario;

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

---

- predisposizione dei servizi di regolare apertura, chiusura e relativo presidio dei varchi per il controllo degli accessi e delle strutture aziendali di Via del Verano, con attività di accoglienza e informazione;
- assistenza a tutti i cittadini che richiedono informazioni o relativamente alle segnalazioni di furto o di problemi di vario genere, all'interno dei cimiteri.

### In riferimento al personale AMA addetto ai varchi e ingressi, il servizio garantisce:

- l'apertura e la chiusura degli stessi secondo gli orari indicati dall'ordinanza sindacale;
- corretto accesso dei veicoli in base alla normativa vigente e il controllo della validità dei permessi rilasciati dall'ufficio addetto dei Cimiteri Capitolini;
- la segnalazione alla Sala Operativa della presenza di persone sospette;
- le indicazioni ed informazioni di massima ai visitatori, indirizzandoli agli Uffici preposti;
- l'accettazione delle salme in camera mortuaria all'infuori dell'orario di apertura al pubblico del cimitero.

### In riferimento al personale AMA di vigilanza e controllo, il servizio garantisce:

- il controllo quotidiano, e più volte durante la stessa giornata, delle aree cimiteriali;
- l'assistenza al cittadino per qualsiasi esigenza, dalla semplice indicazione e informazione sui servizi forniti all'attivazione in caso di necessità di richieste di soccorso;
- la segnalazione, per il successivo inoltro agli Uffici competenti di eventuali cedimenti strutturali, cadute di alberi, situazioni di degrado, con contestuale attività, quando necessaria, di messa in sicurezza del luogo con delimitazione dell'area con nastro segnaletico e/o segnalazione tempestiva all'ispettorato di competenza;
- la funzione di accreditamento delle imprese edili e funebri che operano all'interno dei Cimiteri Capitolini, attraverso l'istruttoria, il controllo e la verifica della documentazione presentata, predisponendo l'autorizzazione a firma del Dirigente Responsabile AMA;
- le attività di controllo sui cantieri edili delle Ditte autorizzate all'esecuzione di lavori all'interno dei Cimiteri Capitolini;
- gestisce i permessi per le riprese cinematografiche, occupandosi dei sopralluoghi per le riprese cinematografiche, e dopo l'autorizzazione dell'Ufficio Stampa, provvede alla redazione del preventivo ed alla successiva fatturazione.

### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Direzione Cimiteri – Ufficio Vigilanza e Custodia

### *Mezzi e attrezzature*

Mezzi: autovettura aziendale

Attrezzature: impianto di videosorveglianza

### *Standard qualitativi specifici*

Apertura dei cimiteri secondo gli orari indicati:

Verano, Flaminio, Laurentino:

- dal 1° ottobre al 31 marzo 7.30 - 18.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 17.00;
- dal 1° aprile al 30 settembre 7.30 - 19.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 18.00.

San Vittorino e Ostia Antica

- dal 1° ottobre al 31 marzo 7.00 - 17.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 16.00
- dal 1° aprile al 30 settembre 7.00 - 18.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 17.00

Altri cimiteri:

- tutti i giorni 8.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00 - giovedì chiuso

#### *Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## **2.2. Illuminazione votiva**

L'attività consiste nella realizzazione degli impianti elettrici per l'illuminazione votiva dei loculi e delle tombe private e nella gestione degli stessi, inclusi gli interventi di manutenzione, la stipula dei contratti, le volture, mantenendo i rapporti con l'utenza (solo in riferimento al Cimitero Laurentino).

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

L'ufficio provvede ad effettuare l'attivazione dei contratti, ad effettuare il pagamento delle annualità (per gli utenti che non pagano tramite bollettino) e a predisporre la pratica di rimborso in caso di revoca del contratto, effettuando i conteggi di competenza.

#### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Area Esercizio – Ispettorato Laurentino

#### *Quantità annua (2017)*

<b>ILLUMINAZIONE VOTIVA</b>	<b>ANNO 2017</b>
contratti attivi	22.479

#### *Previsioni per il triennio*

<b>ILLUMINAZIONE VOTIVA</b>	<b>ANNO 2018</b>	<b>ANNO 2019</b>	<b>ANNO 2020</b>
contratti attivi previsti	23.146	23.813	24.480

#### *Standard qualitativi specifici*

Attivazione illuminazione presso il Cimitero: entro 5 giorni dalla presentazione della richiesta.

### *Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## **2.3 Servizio di comunicazione e informazione all'utenza**

Il servizio comprende le attività di comunicazione finalizzate a garantire all'utenza una adeguata informazione e trasparenza sui servizi offerti nei Cimiteri Capitolini.

Il Servizio opera attraverso:

a) la gestione di due canali di comunicazione:

a.1) ufficio Relazioni con il Pubblico/Call Center. Le attività sono finalizzate a soddisfare le richieste di informazioni da parte dell'utenza, relativamente a tutte le iniziative e alle operazioni che riguardano i cimiteri e i servizi cimiteriali di Roma Capitale; nella trattazione delle istanze dell'utenza ai sensi della normativa vigente sulla trasparenza dei provvedimenti amministrativi e l'accesso agli atti relativi, nonché in relazione a reclami e segnalazioni. Nello specifico il personale URP fornisce risposte all'utenza relativamente a:

- localizzazione di tombe e loculi;
- informazioni su tutti i servizi offerti e le relative tariffe vigenti;
- assistenza per lo svolgimento delle pratiche amministrative;
- assistenza per inoltro di reclami, segnalazioni, suggerimenti, nonché informazioni sullo stato di avanzamento dell'iter dell'istanza. Nei casi in cui sia possibile il personale URP fornisce verbalmente la risposta al momento della richiesta;
- assistenza per la richiesta di accesso agli atti amministrativi nonché informazioni sullo stato di avanzamento dell'iter dell'istanza. Nei casi in cui sia possibile il personale URP fornisce verbalmente la risposta al momento della richiesta;
- informazioni sulle iniziative culturali presso i cimiteri capitolini e prenotazioni per le visite guidate, laddove programmate.

Inoltre, gli ispettorati del Cimitero Flaminio e del Cimitero Laurentino forniscono direttamente informazioni al pubblico circa l'ubicazione delle salme o delle tombe.

### *Modalità di svolgimento del servizio*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (sito in Via del Verano 72/A), opera mediante:

- uno sportello che riceve i cittadini nei giorni/orari di apertura al pubblico;
- un Call Center addetto alla gestione delle telefonate attraverso 5 linee telefoniche dedicate operative nei giorni/orari di apertura al pubblico.

Giorni e orari di apertura al pubblico sono pubblicizzati attraverso:

- i due siti web, [www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it), [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it);
- il messaggio di cortesia del risponditore automatico del Call Center, attivo tutti i giorni h 24;
- le targhe affisse all'esterno degli uffici cimiteriali aperti al pubblico;
- il materiale informativo distribuito nelle sedi cimiteriali.

#### Attrezzatura d'ufficio

Il Call Center opera attraverso il sistema informatico di gestione delle chiamate VOXTRON.

#### Unità operativa preposta - Ufficio

Direzione Cimiteri – Ufficio Comunicazione ed Eventi Culturali

#### Quantità annua (2017)

URP - CALL CENTER	ANNO 2017
<b>CONTATTI</b>	<b>34.798</b>
di cui telefonate evase dal Call Center	17.389
di cui persone ricevute agli Sportelli URP	17.409
<b>RICHIESTE EVASE*</b>	<b>82.019</b>
tramite Call Center	33.010
tramite sportello URP	49.009

**\*Nota bene:** a fronte di una telefonata evasa così come di una persona ricevuta allo sportello possono essere soddisfatte più richieste di informazioni.

a.2) sito web [www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it), attraverso c) l'implementazione e aggiornamento continuo del sito web [www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it) che attualmente conta oltre 22 sezioni e più di 200 schede e documenti informativi. Nel sito, alcune sezioni sono dedicate all'informazione trasparente su scadenze e programmi di vendita di concessioni loculi nonché, con appositi applicativi interattivi, le informazioni relative alle Aste pubbliche Cimiteriali, quando bandite. È inoltre presente una sezione "News" dove sono pubblicate tempestivamente tutte le notizie relative ad eventuali modifiche e/o temporanee limitazioni dei servizi. Infine, una apposita sezione Eventi e cultura ospita tutte le informazioni e gli approfondimenti relativi alle attività di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri;

b) programmi di comunicazione riguardano:

b.1) le campagne informative in genere e/o su temi specifici quali: programmi annuali di esumazione ordinaria; attività di informazione per contrastare la diffusione della zanzara tigre, raccolta differenziata nei cimiteri, etc.

b.2) la realizzazione e diffusione di strumenti informativi su tutte le attività e i servizi cimiteriali quali: avvisi, segnaletica puntuale per gli uffici, brochure, volantini, locandine, pannellistica e totem informativi posizionati sul territorio cimiteriale. Gli strumenti vengono aggiornati almeno ogni anno o a fronte di

modifiche intervenute sui servizi e sono diffusi presso tutti gli ingressi e gli ispettorati dei siti cimiteriali, negli uffici centrali di Via del Verano e, nei casi di particolare rilevanza, anche presso le sedi degli URP dei Municipi;

b.3) l'implementazione e aggiornamento continuo del sito web [www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it) che attualmente conta oltre 22 sezioni e più di 200 schede e documenti informativi. Nel sito, alcune sezioni sono dedicate all'informazione trasparente su scadenze e programmi di vendita di concessioni loculi nonché, con appositi applicativi interattivi, le informazioni relative alle Aste pubbliche Cimiteriali, quando bandite. È inoltre presente una sezione "News" dove sono pubblicate tempestivamente tutte le notizie relative ad eventuali modifiche e/o temporanee limitazioni dei servizi. Infine, una apposita sezione Eventi e cultura ospita tutte le informazioni e gli approfondimenti relativi alle attività di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri;

b.4) le attività di comunicazione a supporto del "Progetto Accoglienza", programma di iniziative e servizi speciali finalizzati ad accogliere negli 11 cimiteri romani il grande afflusso di visitatori durante il periodo della commemorazione dei defunti (metà ottobre - prima settimana di novembre, in cui si stima una affluenza media di circa un milione di visitatori). In particolare ogni anno, in occasione del Progetto Accoglienza vengono svolte le seguenti attività:

- revisione di tutti gli strumenti promo-informativi, la cui diffusione nel periodo della commemorazione dei defunti raggiunge oltre 200.000 copie;
- attivazione di iniziative "mediatiche" (presentazioni e conferenze stampa, interviste e servizi sui vari media e web-site);
- allestimento e gestione tramite personale AMA di presidio punti di assistenza e informazione al pubblico con sette gazebo informativi nel cimitero Verano; presidi informativi presso gli ingressi cimiteriali e/o uffici ad alto transito di visitatori negli altri cimiteri;
- comunicazione e promozione di tutte le iniziative previste nel "programma religioso" (funzioni liturgiche in collaborazione con il Vicariato di Roma nei 3 cimiteri maggiori e nel cimitero di Ostia Antica, ed in particolare la Santa Messa Solenne del 1 novembre per la celebrazione della festività di Ognissanti officiata dal Papa o dal Cardinale Vicario);
- realizzazione e comunicazione delle iniziative incluse nel "programma culturale", articolato ogni anno in diverse attività;
- comunicazione del programma delle cerimonie commemorative organizzate da Roma Capitale e altri Enti, Istituzioni, Organismi, Associazioni (es. Ministero della Difesa, Associazioni combattentistiche o d'Arma; Associazioni delle famiglie dei caduti, Arciconfraternite etc.).

## 2.4 Servizio di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri

Il servizio è volto a promuovere il patrimonio storico, artistico e culturale custodito all'interno dei Cimiteri Capitolini, al fine di considerare i cimiteri (in particolare il Cimitero Monumentale del Verano), non solo come luoghi di sepoltura, ma come siti d'arte, di cultura, di memoria e identità collettiva della comunità romana, italiana, nonché di diversa nazionalità. Tali attività possono essere sia rivolte direttamente all'utenza (cittadini, turisti, accademici e studenti, studiosi/cultori della materia, etc.), sia realizzate a fini di documentazione storica del patrimonio storico custodito.

### *Modalità di svolgimento del servizio*

Le modalità di svolgimento del servizio sono pianificate in base al tipo di attività, alla tipologia e all'entità delle risorse disponibili e predisposte anche attraverso bandi di gara ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici. In generale AMA, nella progettazione/realizzazione di tali servizi, tiene conto di quanto indicato nelle "Linee Guida per la valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri" emanate da UTILITALIA-Sefit (l'associazione di categoria dei gestori pubblici di cimiteri italiani). Il servizio prevede la realizzazione e/o promozione di progetti e iniziative culturali per la valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri quali:

- Strutturazione di itinerari culturali con i principali Punti di Interesse (P.I.) significativi all'interno dei cimiteri: sono considerati P.I., i sepolcri, i monumenti, specifiche zone dei cimiteri con valenza storica e/o artistica e/o culturale);
- visite guidate;
- eventi musicali, teatrali, letture ad alta voce;
- progetti editoriali on line e off line (pubblicazioni, brochure e materiali informativi di approfondimento, APP per dispositivi mobili, etc.);
- studi e attività di ricerca;
- convegni/seminari;
- progetti specifici rivolti alle scuole, agli istituti formativi e/o professionali, alle associazioni culturali, etc.

In particolare, il progetto che ha maggiormente qualificato la politica di valorizzazione culturale e turistica del Cimitero Monumentale del Verano è stato "Una passeggiata tra i ricordi", a cui è dedicata un'apposita sezione nel sito web per gli approfondimenti storico-biografici dei sopraccitati P.I. inclusi negli itinerari tematici. Tale progetto è articolato in due principali filoni di attività: le visite guidate, "passeggiate tra i ricordi", strutturate in 11 itinerari tematici durante i week end; le pubblicazioni editoriali/web relative agli itinerari tematici (brochure, materiali informativi di approfondimento e il volume "Una passeggiata tra i ricordi. Guida storico-culturale del Verano", Palombi Editori, 2014. etc.).

Unità operativa preposta - Ufficio

Direzione Cimiteri – Ufficio Comunicazione ed Eventi Culturali

Quantità annua (2015)

VISITE GUIDATE	ANNO 2015
numero	200

Previsioni per il triennio

VISITE GUIDATE	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
numero	-	200	200

AMA, in qualità di gestore del servizio e come componente del “Tavolo tecnico per la valorizzazione culturale e turistica dei Cimiteri Monumentali Italiani” istituito da UTILITALIA-Sefit, insieme ai gestori dei principali cimiteri monumentali italiani (Genova, Milano, Torino, Bologna, Ferrara, Trento, etc.), si impegna, per il prossimo triennio, al raggiungimento di due importanti traguardi:

- a) la realizzazione dell’*Atlante dei Cimiteri Monumentali e del Turismo della Memoria*, per la diffusione delle informazioni per il pubblico italiano e estero circa i valori monumentali, paesaggistici, storico-culturali presenti nei cimiteri italiani e circa la loro fruibilità turistica, nell’ambito del primo Protocollo d’Intesa per la valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri monumentali italiani (siglato l’8 ottobre 2016 tra UTILITALIA-Sefit e il MIBACT-Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo);
- b) lo sviluppo della *APPARTour* per il Cimitero Verano (utilizzando la piattaforma tecnologica sviluppata da ASCE - Associazione Europea dei Cimiteri Storici), che permetterà ai visitatori di svolgere autonomamente le visite culturali tematiche del progetto AMA “Una passeggiata tra i ricordi”, guidandoli verso tutti i Punti di Interesse geo-referenziati sul territorio cimiteriale, ricevendo informazioni e contenuti su ogni P.I., anche in una logica di “realtà aumentata”, nell’ambito del primo Protocollo d’Intesa tra UTILITALIA-Sefit e ASCE del 5 ottobre 2017 e volto ad individuare azioni condivise di promozione turistica e valorizzazione culturale a livello internazionale dei cimiteri significativi italiani.

Standard qualitativi specifici

Nei casi in cui le iniziative siano predisposte attraverso il ricorso a bandi di gara, il Direttore dell’Esecuzione di AMA Cimiteri Capitolini, tramite suo personale interno, ha l’obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

Penali

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all’Allegato 1 “Articolato del Contratto di Servizio” per le modalità relative alle penali da applicare.

## 2.5 Servizio di progettazione e attività di controllo per l'edilizia privata

L'attività di progettazione urbanistica cimiteriale riguarda la progettazione delle lottizzazioni delle aree finalizzate alla localizzazione degli edifici per loculi, campi di inumazione, riquadri destinati all'edilizia privata, nonché di tutte le opere di urbanizzazione primaria e secondaria a servizio e supporto delle attività cimiteriali, in relazione alla predisposizione e attuazione del Piano Regolatore Cimiteriale.

La funzione, che AMA svolge tramite impiegati tecnici interni, si esplica nelle azioni tese a destinare alcune zone dei Cimiteri Capitolini alla costruzione di sepolcri privati e si realizza tramite progetti planimetrici normativi di lottizzazione delle aree designate. All'interno dei suddetti Piani di Lottizzazione si collocano tutte le tipologie di manufatti sepolcrali richiesti dall'utenza (tombe, cappelle ecc.), in riferimento alla valutazione delle richieste dei cittadini, assegnando loro una specifica numerazione identificativa dell'area in concessione. Tale progettazione comprende la pianificazione dei servizi di urbanizzazione (vialetti, fogne, fontane, panchine, verde ecc.), realizzati, secondo la programmazione ed espletamento delle relative gare di appalto, quando tutti i manufatti sepolcrali previsti saranno stati ultimati, al fine di rendere fruibile il nuovo riquadro. Allo stato attuale, le aree da destinare a questo scopo sono pressoché esaurite. Per soddisfare in parte la domanda, si sta procedendo, ove possibile, con Piani di Lottizzazione ad integrazione degli esistenti e relativa conversione di alcuni spazi destinati al verde comune per l'inserimento di manufatti privati.

### *Modalità di svolgimento del servizio*

In relazione alla gestione delle aree destinate alla costruzione di tombe private, AMA provvede a:

- predisporre i Piani di Lottizzazione cimiteriale per l'assegnazione delle aree in concessione, in relazione alla disponibilità degli spazi;
- verificare la rispondenza della titolarità a costruire ai requisiti normativi e ai regolamenti vigenti;
- esaminare la conformità dei progetti presentati dai concessionari secondo quanto previsto dai piani di lottizzazione cimiteriale e alla normativa vigente;
- predisporre l'atto di asseverazione dei progetti esaminati, propedeutico all'approvazione con Determinazione Dirigenziale da parte di Roma Capitale;
- monitorare e verificare l'esecuzione dei lavori secondo le prescrizioni normative in materia, fino alla messa in esercizio del manufatto.

Nel caso di nuove edificazioni, si identificano le seguenti attività:

- Preesame di massima alle Ditte esecutrici (le ditte che operano all'interno dei cimiteri hanno l'obbligo di accreditarsi presso la struttura al fine del controllo normativo dei requisiti e del monitoraggio degli accessi); analisi del diritto a costruire dei Concessionari; preinformativa della documentazione da presentare per l'ottenimento della Conformità del progetto del manufatto sepolcrale; emissione della fattura per esame progetto, finalizzata alla protocollazione del progetto;

- Ricezione del progetto dal Protocollo e successiva creazione di nuova scheda (attualmente su Data Base LOTUS) con inserimento dati;
- Verifica definitiva della documentazione allegata al progetto, riscontro e rilascio Conformità tecnica del progetto alle Norme del relativo Piano di Lottizzazione, entro 30 giorni dalla presentazione del progetto;
- Predisposizione Atto di Asseverazione per l'approvazione dei progetti da trasmettere al Dipartimento Tutela Ambiente entro 30 gg. dalla Conformità tecnica (si inviano per approvazione tutte le tipologie sepolcrali);
- Ricezione dal protocollo e archiviazione della Determinazione Dirigenziale di approvazione dell'Atto di Asseverazione con inserimento dati (attualmente sul Data Base LOTUS) e collocazione di una copia in ogni fascicolo istruttorio della singola pratica;
- Rilascio alla Ditta/Concessionario della reversale per il pagamento del deposito cauzionale per l'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno e attingimento acqua per manufatto sepolcrale), propedeutico al rilascio Permesso Lavori;
- Ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento e indicazione del giorno della redazione e firme del Permesso Lavori;
- Predisposizione dell'elaborato grafico dello spiccato/verbale linee e quote;
- Acquisizione propedeutica alla consegna del Permesso Lavori da parte dell'Impresa Costruttrice dei seguenti documenti: a) dichiarazione di inizio lavori da parte del D.L.; b) copia ricevuta deposito calcoli strutturali alla Regione Lazio; c) copia lettere e ricevuta R.R. di comunicazione inizio lavori alla S.A.R., alla A.S.L., all' Ispettorato del Lavoro;
- Consegna alla Ditta Costruttrice del Permesso Lavori e contestuale rilascio Spiccato/linee e quote (in casi particolari sopralluogo con consegna in sito);
- Ricezione, da parte dell'ufficio, di tutte le comunicazioni del D.L. in fase di esecuzione (sospensione lavori, ripresa lavori, eventuale proroga del Permesso, varianti in corso d'opera, comunicazione fine lavori) e loro inserimento nel fascicolo con conseguente registrazione sul sistema (attualmente Data Base LOTUS);
- Acquisizione della comunicazione di fine strutture e certificato di Collaudo Statico e conseguente loro inserimento nel fascicolo e registrazione sul sistema (attualmente Data Base LOTUS);
- Verifica finale di corrispondenza del manufatto realizzato al progetto approvato, compilazione della relativa scheda di verifica e rilievo fotografico;
- Predisposizione dei conteggi per il pagamento relativo all'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno e attingimento acqua per manufatto sepolcrale), tramite i sistemi (attualmente Lotus/SAP), emissione della relativa fattura ed invio della stessa con allegata lettera di conguaglio al Concessionario.

Nel caso di manutenzione di manufatti sepolcrali, si identificano le seguenti attività:

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

- Ricevimento Ditte Costruttrici o Concessionari richiedenti informazioni per procedere per l'esecuzione di manutenzione ordinaria e/o straordinaria su manufatti sepolcrali privati. Consegna di modulistica e vademecum procedurale;
- Ricezione dal protocollo delle domande di manutenzione con relativa documentazione tecnico/amministrativa, creazione Scheda Lavori su sistema Lotus con l'inserimento dei relativi dati;
- Richiesta agli uffici amministrativi della copia della scheda operativa del manufatto sepolcrale e della titolarità ad operare del richiedente la manutenzione;
- Verifica della documentazione tecnico/amministrativa allegata alla richiesta di manutenzione;
- Nei casi di manutenzione al Cimitero Verano, nelle zone sottoposte a vincolo monumentale, acquisizione del N.O. della Soprintendenza preposta, ai sensi del D.lgs. 42/2004 e ss.mm.ii.;
- Rilascio alla Ditta/Concessionario della reversale per il pagamento del deposito cauzionale per l'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno e attingimento acqua per manufatto sepolcrale), propedeutico al rilascio del Permesso dei Lavori;
- Ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento e indicazione del giorno fissato per il rilascio del Permesso di Lavoro;
- Consegna da parte del D.L. del Verbale di Inizio Lavori;
- Firme e contestuale consegna del Permesso Lavori alla Ditta incaricata per l'esecuzione dopo verifica dell'iscrizione della stessa all'elenco delle ditte accreditate a poter operare presso i Cimiteri Capitolini;
- Ricezione, da parte dell'ufficio, di tutte le comunicazioni del D.L. in fase di esecuzione (sospensione lavori, ripresa lavori, eventuale proroga del Permesso, varianti in corso d'opera, comunicazione fine lavori) e loro inserimento nel fascicolo e conseguente registrazione sul sistema (attualmente Data Base LOTUS);
- Acquisizione della comunicazione di fine strutture e certificato di Collaudo Statico e conseguente loro inserimento nel fascicolo e registrazione sul sistema (attualmente Data Base LOTUS);
- Verifica finale di corrispondenza del manufatto realizzato al progetto approvato, compilazione della relativa scheda di verifica e rilievo fotografico entro 30 gg. dal Fine Lavori;
- Predisposizione dei conteggi per il pagamento relativo all'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno, attingimento acqua per manufatto sepolcrale), tramite i sistemi (attualmente Lotus/SAP), emissione della relativa fattura ed invio della stessa con allegata lettera di conguaglio al Concessionario.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Ufficio tecnico

### Quantità annua (2017)

EDILIZIA PRIVATA	ANNO 2017
Posti salma progettati e autorizzati	1336
Aree progettate e autorizzate nei Piani di Lottizzazione	107
Progetti manufatti esaminati e conformi	77

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

Permessi di lavoro rilasciati per costruzioni e manutenzioni	131
Verifiche tecniche finali effettuate	136
Fatture emesse per pagamento relativo all'Utilizzo maggiore area cimiteriale e trasmissione pratica	137

### Previsioni per il triennio

EDILIZIA PRIVATA	2018	2019	2020
Posti salma progettati e autorizzati	1040	1170	1300
Aree da progettare e autorizzare nei Piani di Lottizzazione	80	90	100
Progetti manufatti da esaminare e dare conformità	80	80	100
Permessi di lavoro da rilasciare per costruzioni e manutenzioni	90	120	120
Verifiche tecniche finali	90	120	120
Fatture emesse per pagamento relativo all'Utilizzo maggiore area cimiteriale e trasmissione pratica	110	140	150

### Standard qualitativi specifici

Garantire un ricevimento del pubblico nelle giornate di martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Tempi di rilascio della conformità tecnica del progetto ai piani di lottizzazione approvati: 30 gg.

Tempi di rilascio della verifica per la corrispondenza del manufatto realizzato al progetto approvato: 30 gg.

### Indennizzi

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

## 2.6 Servizio Navetta Cimitero del Verano

L'attività consiste nel servizio di trasporto giornaliero, a titolo gratuito, dei visitatori all'interno del Cimitero Verano, secondo un itinerario e delle fermate prestabiliti e segnalati.

### Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio si svolge tramite appalto esterno. L'ufficio competente di AMA-Cimiteri Capitolini provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai fini dell'aggiudicazione e affidamento del servizio, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione di Esecuzione del Contratto.

Il servizio viene effettuato con veicoli messi a disposizione dalla ditta appaltatrice (10 posti), adibiti al trasporto di persone con ridotta capacità motoria, secondo quanto stabilito nei relativi documenti di gara.

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

Il servizio è effettuato quotidianamente, festivi compresi, con frequenza ogni 30 minuti con orario 8.00-12.30 e 14.30 -17.00 nel periodo invernale, 14.30-18.00 nel periodo estivo. È previsto un incremento delle frequenze durante il periodo di Commemorazione dei Defunti.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Area Esercizio - Ufficio Trasporti e Polizia Mortuaria

### Quantità media annua (2017)

SERVIZIO NAVETTA	ANNO 2017
numero medio di corse giorno	17

### Previsioni per il triennio

SERVIZIO NAVETTA	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
numero medio di corse giorno	17	17	17

### Standard qualitativi specifici

Il Direttore dell'Esecuzione di AMA Cimiteri Capitolini, tramite suo personale interno, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara. Nello specifico, AMA dovrà garantire un minimo di corse giornaliere secondo intervalli definiti nel capitolato d'appalto.

### Penali

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Articolato del Contratto di Servizio" per le modalità relative alle penali da applicare.

## 2.7 Cerimonie commemorative

L'ufficio AMA preposto provvede alla gestione amministrativa (prenotazione e fatturazione) delle richieste per cerimonie di commiato presso il Tempio Egizio e le altre Sale del Commiato in uso nei Cimiteri Capitolini, predisponendo il servizio di presidio durante la cerimonia e la pulizia degli ambienti.

### Modalità di svolgimento del servizio

I cittadini, o loro delegati, possono prenotare la cerimonia presso gli Uffici Ama preposti. Gli incaricati concordano le modalità di svolgimento della cerimonia. L'attività consiste nell'attrezzare e gestire locali specifici per lo svolgimento di cerimonie funebri di commiato di tipo civile e può prevedere, se richiesto, la fornitura del supporto audiovisivo.

### Unità operativa preposta - Ufficio

Direzione Cimiteri – Ufficio Vigilanza e Custodia

### Quantità annua (2017)

FUNZIONI COMMEMORATIVE	ANNO 2017
------------------------	-----------

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

Cerimonie effettuate	168
----------------------	-----

### *Previsioni per il triennio*

FUNZIONI COMMEMORATIVE	<b>ANNO 2018</b>	<b>ANNO 2019</b>	<b>ANNO 2020</b>
Cerimonie previste	173	182	191

### *Standard qualitativi specifici*

L'orario di svolgimento delle funzioni commemorative è dalle ore 8.30 alle 16.00 dal lunedì al sabato.

L'appuntamento viene dato entro 24 ore dalla richiesta.

### *Indennizzi*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia alla Carta dei Servizi cimiteriali che declinerà in maniera dettagliata le modalità per l'erogazione di un indennizzo a ristoro per l'utente che subisce un disservizio.

### 3. Manutenzione Ordinaria

Il servizio di manutenzione ordinaria consiste nell'insieme delle attività che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, nonché gli interventi atti a mantenere pulite e decorose tutte le aree cimiteriali, compresa la manutenzione del verde, all'interno dei Cimiteri Capitolini.

In particolare il servizio ha l'obiettivo di:

- assicurare la funzionalità e fruibilità degli spazi e degli impianti, garantendo piena sicurezza per gli utenti e gli operatori;
- salvaguardare lo stato igienico/sanitario degli ambienti;
- mantenere adeguatamente decoroso l'aspetto estetico e funzionale dei locali, dei luoghi e del verde.

L'attività è estesa e sarà garantita per tutti gli ampliamenti e la realizzazione di futuri cimiteri.

Le attività di manutenzione sono così suddivise:

- 3.1. Manutenzione ordinaria manufatti, strade, viali e impianti pubblici;
- 3.2. Gestione e conduzione dell'impianto crematorio;
- 3.3. Manutenzione del verde pubblico;
- 3.4. Pulizia cimiteriale.

#### 3.1. Manutenzione ordinaria manufatti, strade, viali e impianti

Le attività ricomprese all'interno del servizio di manutenzione ordinaria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- Manutenzione edile;
- Manutenzione di porte, infissi e serramenti;
- Manutenzione di elementi metallici;
- Manutenzione degli impianti a rete;
- Conduzione degli impianti e delle attrezzature.

##### *Modalità di svolgimento del servizio*

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione Lavori.

Rientrano nel servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività di manutenzione volte al mantenimento del decoro degli ambienti presenti all'interno del complesso cimiteriale e della funzionalità degli impianti:

- Manutenzione edile: interventi di manutenzione edile volti al mantenimento delle funzionalità e del decoro degli edifici presenti nelle aree cimiteriali. Per attività di piccola manutenzione si intende l'insieme delle attività che non richiedono l'apprestamento di un cantiere, non richiedono specifiche abilitazioni e/o certificazioni e la cui durata non sia superiore ad un giorno lavorativo.

Le attività di manutenzione edile prevedono:

- ripristino di intonaco e tinteggiatura di superfici la cui integrità risulti compromessa;
- ripristino dell'impermeabilizzazione di tratti di superfici;
- rimozione e/o rifacimento di superfici delimitate di rivestimento (pietra, marmo, ceramica ecc.), sia interno sia esterno, al fine di ripristinare la continuità del rivestimento o eliminare situazioni di potenziale pericolo;
- rimozione e/o rifacimento di superfici delimitate di pavimentazione, sia interna sia esterna, al fine di ripristinare la continuità del pavimento o eliminare situazioni di potenziale pericolo;
- rifacimento di brevi tratti di asfalto o riempimento delle buche presenti sui viali asfaltati all'interno dell'area cimiteriale;
- piccoli interventi di muratura per il ripristino di porzioni di parapetti, di tramezzi, muri perimetrali, ecc.

- Manutenzione di porte, infissi e serramenti: interventi volti al mantenimento in efficienza di tutte le porte, le vetrate, gli infissi, i serramenti, i lucernari, ecc. presenti all'interno del cimitero. A titolo esemplificativo rientrano tra le attività la sostituzione delle maniglie, la riparazione o sostituzione dei sistemi di chiusura e bloccaggio, la regolazione e la lubrificazione delle porte e degli infissi, riparazioni e sostituzioni vetrate;

- Manutenzione di elementi metallici: interventi volti al mantenimento in efficienza di tutti gli elementi metallici (es: cancellate, cancelli manuali, ringhiere, corrimano, parapetti, recinzioni, ecc.) effettuati a titolo esemplificativo tramite attività di consolidamento dei punti di fissaggio/ancoraggio, ritinteggiatura, interventi di saldatura, sostituzione serrature, lubrificazione ingranaggi, ecc.;

- Manutenzione dell'impianto idrico: interventi volti alla verifica ed al mantenimento in efficienza dei punti di approvvigionamento dell'acqua (fontane, lavandini, rubinetti, ecc.). Le attività di manutenzione prevedono a titolo esemplificativo la pulizia e la stasatura degli impianti, la sostituzione di rubinetti, di rompi getto, di guarnizioni, di flessibili, di griglie, di raccordi ed altre parti minute, ed alla eventuale stasatura degli scarichi otturati;

- Manutenzione impianto idrico/sanitario: interventi volti al mantenimento in efficienza del impianto idrico sanitario presente all'interno del perimetro cimiteriale, sia esso a disposizione dell'utenza o degli operatori. Le attività di mantenimento prevedono a titolo esemplificativo la sostituzione di rubinetti, della batteria per cassetta di scarico, dei rompi getto, delle guarnizioni, dei flessibili, delle griglie, dei sedili wc ed altre parti minute, e l'eventuale stasatura degli scarichi otturati;

- Manutenzione impianto fognario: interventi volti al mantenimento delle funzionalità e tenuta della rete fognaria, delle pompe di sollevamento e degli elementi dell'impianto fognario (es. caditoie, chiusini, pozzetti), anche attraverso l'ausilio di idonea attrezzatura (es. sonde a pressione). Le attività di manutenzione dell'impianto fognario prevedono a titolo esemplificativo le attività di pulizia e stasatura, la sostituzione di parti o elementi quali caditoie, chiusini in ghisa, cemento o plastica, pozzetti, sifoni, pezzi speciali, saracinesche e altro materiale minuto;
- Manutenzione sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche: interventi volti al mantenimento delle funzionalità e della tenuta del sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche, presente nelle aree cimiteriali, anche attraverso l'ausilio di idonea attrezzatura (es. sonde a pressione, piattaforme elevatrici, ponteggi, trabattelli). Le attività di manutenzione del sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche prevedono a titolo esemplificativo la pulizia periodica (es. da foglie, aghi di pino e altro materiale d'ingombro) di gronde, pluviali, pozzetti e griglie, con l'eventuale sostituzione di porzioni deteriorate o danneggiate;
- Piccola Manutenzione elettrica: interventi di piccola manutenzione elettrica volti al mantenimento del funzionamento dell'impianto. Sono escluse le attività di manutenzione relative all'impianto di illuminazione votiva, ad eccezione del Cimitero Laurentino;
- Conduzione di impianti di condizionamento, climatizzazione e aspirazione aria;
- Conduzione di Impianti ascensori, montacarichi/montafretri e attrezzature cimiteriali;
- Conduzione di Impianti antincendio;
- Conduzione di attrezzature a servizio delle attività cimiteriali, quali: eliminacode, archivio rotativo, classificatori rotanti e impianto di pompaggio;
- Conduzione di Impianti Termici e produzione acqua calda;
- Conduzione di impianti di depurazione;
- Manutenzione ordinaria scale;
- Assistenza edile alle operazioni cimiteriali (chiusura loculi, scavo fosse etc.).

*Modalità di svolgimento del servizio*

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori, redigendo la dovuta documentazione a base di gara.

Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione Lavori.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

Ufficio tecnico

*Standard qualitativi specifici*

La direzione dei lavori da parte di AMA, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

#### *Penali*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.

### **3.2. Gestione e conduzione impianto crematorio**

L'impianto crematorio è ubicato nell'area nord/est del Cimitero Flaminio di Roma, per un'estensione di circa 15.400 mq.

L'impianto è costituito da un fabbricato al cui interno sono situate n°6 linee crematorie e da depositi refrigerati per la conservazione dei feretri in attesa della cremazione, costituiti da locali in muratura refrigerati e da celle frigo. L'area crematoria dispone di n. 3 impianti GPL industriali a servizio dei sei forni e collegati ai relativi bruciatori.

I forni sono dotati di sistemi di monitoraggio delle emissioni in aria (SME) allo scopo di effettuare analisi in continuo delle concentrazioni di CO, O<sub>2</sub>, tenore del vapore acqueo, temperatura e portata dei fumi in uscita dai camini, in funzione del controllo tramite collegamento remoto con l'ARPA Lazio, in ottemperanza al rispetto delle prescrizioni autorizzative e della normativa in vigore nel settore del monitoraggio delle emissioni in atmosfera ai sensi del D.lgs. 152/06, D.lgs. 133/05, D.M. Ambiente del 21/12/1995, D.M. Ambiente del 25/08/2000.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione Lavori per la corretta gestione e conduzione degli impianti crematori.

#### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Ufficio tecnico

#### *Standard qualitativi specifici*

La Direzione Lavori da parte di AMA Cimiteri Capitolini, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

#### *Penali*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Articolato del Contratto di Servizio" per le modalità relative alle penali da applicare.

### **3.3. Manutenzione del verde pubblico**

Le attività relative al servizio di manutenzione del verde pubblico comprendono:

## Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

---

- manutenzione di tutte le aree a prato, aiuole e siepi;
- manutenzione dell'erba nei campi adibiti a inumazione, ai riquadri per le tombe private in riferimento agli spazi pubblici di competenza, campi non attivi e spazi comuni;
- interventi potatura e/o rimonda su alberature;
- indagini fitostatiche per il controllo della stabilità delle piante con metodo visivo (VTA) e strumentale, con comunicazione al Dipartimento Tutela Ambiente, di eventuali criticità riscontrate;
- realizzazioni di abbattimenti o altri interventi da adottarsi sulle piante pericolanti;
- manutenzione degli impianti d'irrigazione esistenti e futuri;
- manutenzione del "Giardino dei Ricordi" presso il Cimitero Flaminio;
- fornitura e piantumazione di fioriture stagionali, nel periodo di Commemorazione dei Defunti;
- eventuali interventi straordinari non prevedibili.

### *Modalità di svolgimento del servizio*

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione Lavori.

Il servizio consiste nella manutenzione del verde pubblico dei Cimiteri Capitolini tramite:

- attività di sfalcio dell'erba, rifilatura, pulizia dei manufatti pubblici imbrattati, sagomatura delle siepi e degli arbusti, potatura delle alberature a medio e basso fusto;
- rimozione e smaltimento del materiale di risulta, diserbo chimico o manuale, mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza degli impianti di irrigazione compreso il controllo e la sostituzione di qualsiasi parte mancante e non funzionante, spazzatura delle strade, dei viali e dei vialetti ogni volta che si esegue uno sfalcio, sarchiatura e diserbo manuale delle aiuole comuni;
- esecuzione delle indagini fitostatiche con metodo visivo (VTA) e strumentale;
- potatura e rimonda di alberature ad alto fusto;
- manutenzione delle aree a verde e delle infrastrutture site presso il cimitero Flaminio denominata "Giardino dei Ricordi".

### *Automezzi e attrezzature utilizzate*

Automezzi: furgone ribaltabile, furgone con cestello, veicoli per spostamenti

Attrezzature: tosaerba, sega, tosasiepi, tronca rami, decespugliatore, tutti i DPI, e qualunque altra attrezzatura idonea per la buona esecuzione del servizio.

### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Ufficio tecnico

#### *Standard qualitativi specifici*

La Direzione Lavori da parte di AMA, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

#### *Penali*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.

### **3.4. Pulizia cimiteriale**

Le attività ricomprese all'interno del servizio di pulizia, presso tutte le strutture cimiteriali, sono:

- pulizia degli uffici, dei locali, degli spogliatoi, luoghi di culto, archivi, magazzini, etc.;
- pulizia dei bagni pubblici;
- pulizia degli edifici cimiteriali;
- pulizia dei riquadri o aree adibiti a campi inumazione, a tombe private o inattivi;
- pulizia delle strade, di tutte le aree pavimentate e delle zone di pertinenza dei cimiteri (parcheggio, ingressi, etc.);
- raccolta delle composizioni floreali di varia natura;
- presidio delle camere mortuarie;
- pulizia e controllo delle fontanelle;
- asporto dei residui di lapidi e marmi;
- servizio di sgombero neve e spargimento sale;
- servizio di pulizia e allontanamento dei volatili;

Il servizio complessivo è incrementato durante il periodo di Commemorazione dei Defunti.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, redigendo la dovuta e prescritta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede, tramite proprio personale tecnico competente, alle funzioni di Direzione Lavori.

L'attività consiste nella manutenzione della pulizia dei Cimiteri Capitolini tramite:

- spazzamento e lavaggio di tutte le strade, le aree pavimentate e pertinenze cimiteriali;
- pulizie di tutti gli uffici presenti nei cimiteri, i locali dell'archivio, comprensivi della zona di deposito dei magazzini, ivi incluso quello cartaceo, i locali adibiti ad autorimessa, i locali adibiti a magazzini, i locali del forno crematorio, i locali del commiato (es. il Tempio Egizio o Sala Mater Admirabilis nel Cimitero Verano,

- o sale del commiato nel Cimitero Flaminio), i locali di culto (es. chiese) tramite lo spazzamento, il lavaggio e la spolveratura;
- pulizia di tutti i riquadri adibiti a campi di inumazione, a tombe private, a campi non attivi e a spazi comuni con l'eliminazione di qualunque tipo di materiale presente a terra;
  - diserbo chimico o manuale di tutte le strade, dei viali e dei passaggi comuni;
  - pulizia ed igienizzazione giornaliera con presidio fisso e costante tutti i giorni compresi i giorni festivi, dei sanitari, lavabi, pavimenti e rivestimenti, nonché la deragnatura dei bagni pubblici e di tutti gli ambienti di loro pertinenza ed il mantenimento della pulizia delle porte;
  - spazzamento, lavaggio pavimenti, deragnatura, lavaggio vetri, di tutti gli edifici per loculi;
  - svuotamento di tutti i cestini porta rifiuti sia essi pubblici che interni agli uffici;
  - raccolta e smaltimento delle composizioni floreali a seguito di funerali;
  - presidio giornaliero fisso delle camere mortuarie al fine di garantirne le costanti condizioni igienico-sanitarie;
  - pulizia di tutte le fontane presenti nelle aree cimiteriali, compresa la disostruzione dello scarico e verifica del funzionamento delle stesse e l'eventuale segnalazione ad AMA, in caso di accertato malfunzionamento;
  - asporto sistematico dei residui di marmi, lapidei, calcinacci etc.;
  - nel periodo autunno-inverno (compresi i giorni festivi e in orario di apertura dei cimiteri), si assicurerà in caso di gelo, l'insalamento delle strade, delle fontanelle, delle aree antistanti i servizi igienici e eventuali altre aree dei cimiteri indicate dal personale AMA S.p.A., inoltre si provvederà, nei casi di precipitazioni nevose, allo sgombero delle sedi stradali;
  - rimozione e smaltimento del guano e pulizia delle aree interessate dalla presenza di volatili;
  - allontanamento dei volatili con adeguati sistemi, secondo le normative vigenti, al fine di evitare la formazione di dormitori, garantendo la pubblica incolumità a causa del manto scivoloso;
  - sanificazione e disinfezione al fine di garantire la salvaguardia delle condizioni igienico-sanitarie;
  - disinfestazione della zanzara tigre e controllo di larve e forme adulte nelle aree cimiteriali;
  - derattizzazione nei locali pubblici;
  - potenziamento del servizio con integrazione di personale oltre a quello presente per il servizio ordinario, in occasione della Commemorazione dei Defunti;
  - eventuali interventi straordinari non prevedibili (secondo gli importi extra-canone definiti nella gara di appalto).

#### *Automezzi e attrezzature utilizzate*

**Automezzi:** furgoni ribaltabili, veicoli per spostamenti, spazzatrice.

**Attrezzature:** decespugliatore, soffiante, materiale per spazzamento, materiale per lavaggio pavimenti, materiale per lavaggio superfici, materiale per lavaggio servizi igienici, tutti i DPI, e qualunque altra attrezzatura idonea per la buona esecuzione del servizio.

*Unità operativa preposta - Ufficio*

**Ufficio tecnico**

*Standard qualitativi specifici*

La Direzione Lavori di AMA, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

*Penali*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.

## 4. Manutenzione Straordinaria, Restauro e Risanamento conservativo, Ristrutturazione Edilizia e Nuova Costruzione

Il servizio consiste nell'insieme delle attività volte a mantenere in buono stato di conservazione edifici, strade e impianti ovvero a sostituire o modificare parti anche strutturali delle componenti e degli elementi architettonici e a realizzare nuovi impianti, edifici, ampliamenti e completamenti dei Cimiteri, secondo le definizioni di cui all'art. 3 del DPR 380/01, a cui si fa riferimento nel caso di specie.

In particolare il servizio ha l'obiettivo di effettuare interventi di:

- a) manutenzione straordinaria per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici;
- b) restauro e risanamento conservativo, per conservare l'organismo edilizio e assicurarne la funzionalità mediante un insieme sistematico di opere che, nel rispetto degli elementi tipologici, formali e strutturali dell'organismo stesso, ne consentano anche il mutamento delle destinazioni d'uso purché con tali elementi compatibili. Tali interventi comprendono il consolidamento, il ripristino e il rinnovo degli elementi costitutivi dell'edificio, l'inserimento degli elementi accessori e degli impianti richiesti dalle esigenze dell'uso, l'eliminazione degli elementi estranei all'organismo edilizio;
- c) ristrutturazione edilizia, per trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente. Tali interventi comprendono il ripristino o la sostituzione di alcuni elementi costitutivi dell'edificio, l'eliminazione, la modifica e l'inserimento di nuovi elementi ed impianti. Nell'ambito degli interventi di ristrutturazione edilizia sono ricompresi anche quelli consistenti nella demolizione e ricostruzione con la stessa volumetria di quella preesistente, fatte salve le sole innovazioni necessarie per l'adeguamento alla normativa antisismica nonché quelli volti al ripristino di edifici, o parti di essi, eventualmente crollati o demoliti, attraverso la loro ricostruzione, purché sia possibile accertarne la preesistente consistenza. Rimane fermo che, con riferimento agli immobili sottoposti a vincoli ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modificazioni, gli interventi di demolizione e ricostruzione e gli interventi di ripristino di edifici crollati o demoliti costituiscono interventi di ristrutturazione edilizia soltanto ove sia rispettata la medesima sagoma dell'edificio preesistente;
- d) nuova costruzione, per la trasformazione edilizia e urbanistica del territorio non rientranti nelle categorie definite alle lettere precedenti. Sono comunque da considerarsi tali:

- la costruzione di manufatti edilizi fuori terra o interrati, ovvero l'ampliamento di quelli esistenti all'esterno della sagoma esistente;
- gli interventi di urbanizzazione primaria e secondaria, ampliamento e completamento dei Cimiteri;
- la realizzazione di infrastrutture e di impianti, anche per pubblici servizi, che comporti la trasformazione in via permanente di suolo inedito;
- l'installazione di manufatti leggeri, anche prefabbricati, e di strutture di qualsiasi genere, ad eccezione di quelli che siano diretti a soddisfare esigenze meramente temporanee, previamente autorizzate sotto il profilo urbanistico, edilizio e, ove previsto, paesaggistico, in conformità alle normative regionali di settore.

#### *Modalità di svolgimento del servizio*

Nell'ambito degli interventi autorizzati da Roma Capitale in riferimento al Piano Pluriennale degli Investimenti, come dettagliatamente declinato nel Contratto di Servizio (Allegato 1), AMA, a seguito dell'approvazione dell'atto di asseverazione da parte di Roma Capitale, provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente, alle funzioni di Direzione Lavori, fino al collaudo dell'opera e alla messa in uso.

#### *Unità operativa preposta - Ufficio*

Ufficio tecnico

#### *Standard qualitativi specifici*

La Direzione Lavori di AMA, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara, fino al completamento e collaudo dell'opera/regolare esecuzione.

#### *Penali*

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.