



Comune di Casaluce

Provincia di Caserta

Proposta ai sensi dell'art. 183, comma 15 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50
per l'affidamento in concessione della progettazione, realizzazione e gestione del Tempio Crematorio

“Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione”

Volume 2 – Documento n. 1 Allegato A

“Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione”



Sommario

1. Introduzione.....	4
2. Modalità di erogazione dei servizi oggetto della concessione	6
2.1. Premessa.....	6
2.2. Servizio di prenotazione.....	7
2.3. Prenotazione on-line.....	7
2.4. Servizio di custodia ed accettazione	8
2.5. Servizio di cremazione	9
2.6. Affidamento delle ceneri.....	10
2.7. Servizi offerti	11
2.7.1. La tumulazione in cellette.....	11
2.7.2. L'illuminazione votiva e gli arredi funebri	11
2.7.3. Il servizio di pulizia e manutenzione ordinaria strutture funerarie (SPMO) .	11
2.7.4. Dispersione delle ceneri.	12
2.7.5. Sale del commiato.....	12
2.7.6. Servizio di ristoro	13
2.7.7. Servizio parcheggio riservato agli utenti	13
2.8. Servizio di informatizzazione dei Registri.....	13
3. Manutenzione delle opere ed impianti accessori.....	14
3.1. Servizio di manutenzione opere edili.....	14
3.1.1. La Manutenzione ordinaria	14
3.1.2. La Manutenzione straordinaria	15
3.1.3. La Manutenzione dei manufatti concessi ai privati	16
3.1.4. Servizio di manutenzione impianti tecnologici	16
3.1.5. Azioni manutentive impianti elettrici	16
3.1.6. Azioni manutentive impianto di videosorveglianza.....	17
3.2. Manutenzione dell'impianto di cremazione	17
3.2.1. Criteri di manutenzione.....	18
4. Cura e manutenzione del verde	21
5. Gestione dei rifiuti.....	22



5.1. Classificazione dei rifiuti prodotti dall'intero tempio crematorio.....	23
5.2. Modalità di gestione	25
6. Gestione del magazzino.....	27
7. Attrezzature per la cura e manutenzione del verde	28
8. Organizzazione aziendale di commessa	28
8.1. Premessa.....	28
8.2. Il "Responsabile della sicurezza"	28
8.3. Risorse umane di Commessa	29
8.3.1. Responsabili di Funzione	29
8.3.2. Operatori tecnici.....	32
8.4. Formazione tecnico-professionale del personale	35
8.5. Sistema informatico integrato.....	36
8.5.1. Software gestionale completo	36
9. La sicurezza nella commessa	38
9.1. Politica per la sicurezza della Commessa. DVR e DUVRI.....	38
9.2. I documenti e la modulistica	41
9.3. La metodologia di analisi dei rischi.....	42
9.4. Criteri di prevenzione e protezione dai rischi	43
9.5. Cartellonistica e DPI	44
9.6. Addestramento del personale	46
9.7. Il piano di sorveglianza	47
10. Tecniche di comunicazione	48
10.1. L'importanza dell'informazione nell'ambito della commessa.....	48
10.2. Strumenti e metodologie di comunicazione ed informazione adottati.....	49
11. Reclami.....	50
11.1. Reclami di Utenti / Clienti	50
11.2. Reclami del Committente.....	51
12. Sistema integrato di gestione qualità, ambiente e sicurezza	51
13. Nuovo sistema integrato di gestione attiva.....	51
13.1. Struttura del sistema	51
13.2. Ottimizzazione delle risorse.....	52
13.3. Gestione della sicurezza	52
13.4. Gestione dell'efficienza energetica	52



1. Introduzione

L'erogazione di un servizio pubblico da parte di un'azienda e/o di un gruppo d'aziende non può prescindere da alcune caratteristiche fondamentali, quali:

- funzionalità del servizio stesso;
- corretta organizzazione e coordinazione dei processi all'interno dell'azienda;
- competenza e professionalità del personale preposto all'espletamento del servizio stesso;
- utilizzo di mezzi e risorse adeguati;
- adozione di una politica di trasparenza;
- riduzione e flessibilità dei costi di gestione (relativamente alla concessione di costruzione ed esercizio anche i costi di realizzazione dell'opera pubblica) al fine di permettere l'utilizzazione dei servizi a tutte le componenti sociali;
- miglioramento qualitativo e quantitativo del livello dei servizi erogati ai cittadini e della qualità dell'opera pubblica attraverso i servizi di manutenzione;
- elevata soddisfazione delle esigenze degli utenti finali a qualsiasi componente sociale essi appartengano.
- massimi livelli di sicurezza a garanzia del personale preposto all'erogazione del servizio stesso.

Il presente documento si prefigge appunto lo scopo di illustrare all'Ente Concedente le modalità di erogazione da parte del Concessionario dei servizi del Tempio Crematorio oggetto dell'offerta, evidenziando il possesso da parte del Soggetto stesso di tutti i requisiti sopra elencati e necessari a garantire il pieno soddisfacimento dell'esigenza dell'Ente di rispondere con efficienza ed efficacia ai bisogni della comunità in condizioni emotive certamente difficili.

In particolare, il presente Capitolato di Gestione vuole:

- rendere nota l'organizzazione e la struttura aziendale del Concessionario, palesandone la funzionalità e la perfetta corrispondenza ai più moderni criteri di efficienza e gestione ottimizzata delle attività aziendali;
- esporre le risorse umane e tecnologiche che il Concessionario intende impiegare per l'espletamento dei servizi oggetto della concessione e le politiche aziendali di utilizzazione delle stesse;
- evidenziare in maniera chiara e completa le modalità di erogazione dei servizi in oggetto e le misure che si intendono attuare per garantire la sicurezza dei lavoratori e dei visitatori;
- mettere in evidenza la politica di trasparenza e di correttezza professionale alla base di tale erogazione, nonché, la corrispondenza alle esigenze dell'Ente Concedente.

Riassumendo, il Concessionario intende far sì che dalla lettura del presente documento l'Ente Concedente possa avere consapevolezza che il suddetto è in grado di assumersi tutte le incombenze previste dall'offerta e di tenere fede agli impegni assunti con la disinvoltura e la puntualità che derivano da una elevata professionalità e competenza e dall'esperienza maturata nella gestione dei servizi cimiteriali.

Proprio con riferimento all'esperienza maturata nell'ambito dei plessi cimiteriali, l'offerente intende porre l'attenzione sui seguenti aspetti fondamentali, posti a garanzia del corretto espletamento del servizio e del rispetto delle esigenze di tutte le parti coinvolte :



- la gestione delle parti edilizie e impiantistiche e delle aree coperte e scoperte, oggetto della Concessione, deve essere condotta in maniera da garantire uno stato complessivo di decoro, efficienza e funzionalità, come logica conseguenza della fornitura all'Ente Concedente, nonché, ai visitatori del "Tempio Crematorio di Casaluce", di prestazioni con elevato contenuto qualitativo;
- allo scopo di garantire quanto su esposto, quindi, è necessario provvedere ad un'opera di manutenzione ordinaria e pulizia degli elementi edilizi e impiantistici e delle aree coperte e scoperte, basata su principi di adeguata pianificazione dei relativi interventi ed elevati livelli di competenza e professionalità degli operatori preposti, nonché di tempestiva esecuzione delle attività di manutenzione straordinaria;
- in ordine alla parte edilizia ed impiantistica, si pone particolare attenzione alla manutenzione ordinaria definita come manutenzione preventiva, che consiste in frequenti operazioni di routine e di prevenzione del guasto che puntano ad eseguire un intervento manutentivo di "revisione" e/o "sostituzione", prima che si manifesti il guasto o l'anomalia;
- l'erogazione del servizio di manutenzione delle componenti impiantistiche, inoltre, deve avvenire rispettando le caratteristiche tecniche previste a regime in termini di rendimento e di contenimento energetico, così da garantire prestazioni ottimali ed evitare condizioni di sotto-utilizzo;
- la realizzazione e gestione delle parti impiantistiche non può, in alcun modo prescindere, dal rispetto delle norme e delle disposizioni legislative in materia di Sicurezza e di Tutela dell'Ambiente, in modo da salvaguardare l'incolumità pubblica e l'ecosistema circostante;
- l'operato relativo alle aree a verde, non si esaurisce con la fine dell'allestimento, ma continua, in quanto altrettanto fondamentale è la giusta cura e manutenzione atta ad evitare qualsiasi deperimento della vegetazione a decoro della struttura;
- è necessario svolgere le attività di gestione delle opere in oggetto della Concessione nel massimo rispetto delle esigenze non solo dell'Ente Concedente, ma anche dei visitatori del "Tempio Crematorio di Casaluce" e dei soggetti esterni che in un qualunque modo si troveranno ad essere coinvolti dalle modalità operative adottate dal personale del Concessionario.

In relazione ai punti appena elencati, il Concessionario ha elaborato il presente Progetto Gestionale che contempla i seguenti obiettivi, che regolano l'attività dell'azienda:

- offrire un servizio completo, efficace ed efficiente, che va dall'esecuzione delle attività preliminari alla cremazione come ricevimento salme e controllo autorizzazioni, fino alla esecuzione della cremazione stessa alla perfetta regola dell'arte;
- organizzare i servizi in maniera ottimale, gestendo al meglio i vari processi aziendali e le singole attività che li compongono ed utilizzando personale in possesso di un'adeguata formazione ed esperienza sul campo;
- implementare un software gestione per ottimizzare tutte le attività ed i servizi da realizzare nell'ambito del "Tempio Crematorio di Casaluce";
- assumersi tutte le responsabilità ed incombenze in ordine alla conduzione del "Tempio Crematorio di Casaluce", in base alle specifiche disposizioni della legislazione vigente, per tutta la durata della concessione.



Tutti gli interventi e le opere previste nell'offerta sono stati elaborati e strutturati in accordo con le:

- caratteristiche tecniche delle componenti edilizie ed impiantistiche, nonché delle aree scoperte e delle aree a verde previste nel progetto - offerta;
- disposizioni legislative e normative vigenti (Nazionali e Regionali);
- disposizioni regolamentari (Nazionali, Regionali e Comunali)
- competenze e professionalità del gruppo di lavoro tecnico del Concessionario.

Il Concessionario garantisce inoltre all'Ente Concedente la capacità di tenere un quadro dinamico della situazione, in modo da poter monitorare continuamente l'evolversi del servizio ed essere pronti ad intervenire tempestivamente in relazione a cambiamenti di ogni tipo (emanazione di nuove norme o leggi di riferimento, nuove e/o mutate esigenze dell'Ente Concedente, ecc.).

2. Modalità di erogazione dei servizi oggetto della concessione

2.1. Premessa

La presente sezione si prefigge lo scopo di illustrare all'Ente Concedente le modalità di svolgimento delle attività di gestione dell'opera oggetto della Concessione da parte del personale tecnico del Concessionario, evidenziandone le caratteristiche peculiari e ponendo in rilievo tutti quegli aspetti meritevoli di particolare attenzione, in base alle specifiche esigenze dell'Ente Concedente.

Il Concessionario deve impostare l'erogazione dei servizi di seguito illustrati in base ad alcuni principi posti alla base della propria politica aziendale e nel pieno rispetto:

- delle disposizioni legislative e normative, con particolare riferimento al Regolamento di Polizia Mortuaria, approvato con DPR 10/9/1990, n. 285, alle relative Circolari esplicative n. 24 del 24 giugno 1993 e n. 10 del 31 luglio 1998, al D.Lgs del 3 aprile 2006, n. 152 (gestione dei rifiuti cimiteriali provenienti da esumazione ed estumulazione), al D.M. 25 Febbraio 2000 n.124, per quanto riguarda i valori limite di emissione e norme tecniche riguardanti le caratteristiche e le condizioni di esercizio degli impianti di incenerimento, al Regio decreto 27 luglio 1934 n. 1265, alla Legge 30 marzo 2001, n. 130 – concernente disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri, nonché, alla L.R. Campania 9 ottobre 2006, n. 20 – “Regolamentazione per la cremazione ;
- delle disposizioni specifiche dell'Ente Concedente, nonché, di quelle che l'Ente medesimo riterrà emanare nel corso della durata della Concessione;
- delle normative poste a salvaguardia della sicurezza sui luoghi di lavoro, con particolare riferimento al Decreto Legislativo 81/08 e s.m.i., noto anche come Testo Unico, ed alle ss.mm.ii;
- della soddisfazione dei visitatori del “Tempio Crematorio di Casaluce” e dei soggetti esterni in generale (Customer Satisfaction) su cui si riflette il modus operandi del Concessionario nell'ambito della Commessa.



2.2. *Servizio di prenotazione*

La gestione delle prenotazioni sarà effettuata assicurando che le richieste di cremazione siano evase, da parte del Concessionario, secondo un principio di priorità nei confronti degli utenti residenti nel comune Concedente.

L'accertamento della provenienza delle suddette avverrà attraverso i seguenti criteri:

- in caso di resti mortali e/o resti ossei farà fede il Comune che ha emesso il provvedimento di autorizzazione alla cremazione;
- in caso di cadaveri farà fede la residenza del defunto a prescindere dal Comune che ha emesso il provvedimento di autorizzazione alla cremazione;
- per i prodotti del concepimento e parti anatomiche riconoscibili si farà riferimento alla residenza del richiedente.

Tenuto conto della provenienza delle richieste, come soprindicato, la cremazione dei cadaveri avrà la precedenza su quella dei resti mortali e parti anatomiche e prodotti del concepimento.

A parità di condizioni sarà seguito l'ordine cronologico di arrivo.

Le prenotazioni del servizio dovranno essere effettuate presso la segreteria dell'Impianto negli orari di apertura.

Saranno accettate anche le prenotazioni telefoniche, purché confermate via fax.

Il Responsabile Tecnico dell'impianto è tenuto alla redazione di un programma giornaliero per l'organizzazione del lavoro degli addetti ai forni, contenente:

- Il giorno e l'ora della prenotazione;
- il giorno e l'ora di consegna del feretro o del contenitore per resti mortali;
- il nome ed il cognome del defunto da cremare, con la data del decesso e la data di nascita;
- il giorno e l'ora in cui si prevede la cremazione;
- il giorno e l'ora di ritiro delle ceneri.

Al termine della giornata il direttore dell'impianto dovrà anche redigere il registro delle operazioni concluse.

2.3. *Prenotazione on-line*

I soggetti interessati potranno effettuare le prenotazioni sul sito del Concessionario le che proporrà un percorso guidato per passi successivi e completamente personalizzabile.

Ogni prenotazione avrà un identificativo univoco in modo da permetterne la tracciabilità e la puntuale gestione nel rispetto di tutti i requisiti di qualità ed efficienza:

Per ogni giornata sarà possibile prevedere :

- numero di prenotazioni accettate;
- orario di arrivo di ciascuna prenotazione;
- eventuale tempo di permanenza per il commiato.

La procedura consentirà il download della documentazione da produrre all'arrivo rendendo più efficiente la parte burocratica dell'attività.



Concluso l'inserimento della prenotazione sarà possibile stamparne un promemoria contenente i riferimenti della stessa e quanto di utile da tenere su supporto cartaceo.

2.4. Servizio di custodia ed accettazione

All'arrivo al Tempio Crematorio di Casaluce delle salme, dei resti mortali e delle ossa, il personale addetto provvederà alla verifica della documentazione ed alla registrazione dell'ingresso.

Saranno ammesse alla cremazione tutte le salme munite di autorizzazioni corredate dal certificato di necropsia dal quale risulti escluso il sospetto di morte dovuta a reato, ai sensi della legge 130/2001 art. 3 comma 1 lett. a) e concesse nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

- 1) la disposizione testamentaria del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria stessa;
- 2) l'iscrizione, certificata dal rappresentante legale, ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini statuari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni di cui al presente numero vale anche contro il parere dei familiari;
- 3) in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza. Nel caso in cui la volontà sia stata manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso, questi inoltra immediatamente il relativo processo verbale all'ufficiale dello stato civile del comune di ultima residenza del defunto;
- 4) la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette;

Saranno ammessi alla cremazione tutti i resti mortali dei decessi avvenuti dopo l'entrata in vigore del D.P.R. 285/90, previa acquisizione dell'assenso del coniuge o, in mancanza, il parente più prossimo.

Quando vi sia disinteresse da parte dei familiari alle operazioni di esumazione ordinaria e il Sindaco, con pubbliche affissioni, abbia provveduto ad informare preventivamente la cittadinanza del periodo di loro effettuazione e del trattamento prestabilito dei resti mortali (reinumazione o avvio a cremazione), il disinteresse è da valere come assenso al trattamento stesso.

Saranno ammessi altresì i resti mortali di persona deceduta prima della entrata in vigore del D.P.R. 285/90, purché venga richiesta dal coniuge o, in sua assenza, dal parente più prossimo, individuato secondo gli articoli 74 e seguenti del codice civile.

Per la cremazione di resti mortali rinvenuti allo scadere del periodo di ordinaria inumazione, non è necessaria la documentazione di cui ai commi 4 e 5 dell'art. 79 del D.P.R. 285/90.

Saranno ammessi altresì i resti ossei previo consenso dei familiari.



Le ossa verranno introdotte nel crematorio all'interno di un contenitore facilmente combustibile, con l'asportazione preventiva della cassetta di zinco.

Per le ossa contenute in Ossario comune si rimarrà in attesa della disposizione eventuale del Sindaco a procedere alla cremazione.

Il servizio di Custodia del Tempio Crematorio di Casaluce provvederà alla registrazione e consegna delle salme, resti mortali ed ossa compilando apposito verbale di avvio a cremazione e registrando l'operazione nel Registro delle Cremazioni.

2.5. Servizio di cremazione

La cremazione è da considerare servizio pubblico in virtù del combinato disposto dell'art. 12, quarto comma, del decreto-legge 31 agosto 1987, n. 359, convertito, con modificazioni, nella legge 29 ottobre 1987, n. 440 e dall'art. 26-bis del decreto-legge 28 dicembre 1989, n. 415, convertito, con modificazioni, nella legge 28 febbraio 1990, n. 38.

Tale servizio consiste nell'incenerimento della salma, delle ossa rinvenute in occasione di esumazioni ed estumulazioni e di eventuali resti mortali non ancora completamente mineralizzati.

I feretri destinati alla cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma.

Prima della cremazione, la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta e depositata nella tasca laterale all'ingresso del forno dove rimane fino al momento dell'estrazione delle ceneri.

L'addetto alla cremazione, prima di estrarre le ceneri, sposta la targhetta nell'apposita tasca sul lato del portellone da dove successivamente recupererà le ceneri.

All'atto della rimozione dal forno della cassetta contenente le ceneri raffreddate la targhetta identificativa viene prelevata dalla tasca sul retro.

Ceneri e targhetta identificativa vengono accompagnate al dispositivo per il confezionamento; la targhetta identificativa viene riposta nella tasca laterale del dispositivo.

Completata l'operazione le ceneri vengono deposte nell'urna.

La targhetta identificativa del feretro viene applicata all'urna, se questa ne è sprovvista. In caso contrario, la targhetta identificativa viene consegnata ai familiari insieme all'urna.

Oltre alla targhetta identificativa verrà applicata alla bara un'ulteriore etichetta con i dati del defunto ed il giorno di cremazione nel momento del ricevimento della salma.

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, la Concessionaria provvederà a darne comunicazione, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto, almeno 5 giorni lavorativi precedenti.

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



I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 4/5 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro.

In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine è stabilito secondo la disponibilità e nei termini concordati al momento della prenotazione.

L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo (indicata sul trasporto rilasciato dal comune di decesso) a partire dal giorno stesso della cremazione dal personale comunale preposto.

L'incaricato al ritiro si deve presentare presso il forno crematorio il giorno concordato munito di documento di riconoscimento e firmare il modulo ritiro ceneri.

2.6. *Affidamento delle ceneri*

L'urna cineraria sarà affidata a persona, ente o associazione scelti liberamente dal defunto o da chi, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera b), numeri 3 e 4, della legge 130/2001, può manifestarne la volontà.

La consegna dell'urna cineraria sarà effettuata previa sottoscrizione di un documento nel quale il soggetto affidatario dichiarerà la destinazione finale dell'urna o delle ceneri; tale documento sarà conservato presso l'impianto di cremazione e presso il comune in cui è avvenuto il decesso.

Una copia verrà consegnata all'affidatario come documento di accompagnamento per il trasporto delle ceneri.

A seguito della dichiarazione succitata, il concessionario si impegna ad assicurare la destinazione finale scelta dal soggetto affidatario.

L'urna sigillata contenente le ceneri può essere:

- tumulata;
- inumata se è costituita di materiale biodegradabile;
- conservata all'interno del cimitero, nei luoghi di cui all'articolo 80, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 285/1990;
- consegnata al soggetto affidatario di cui all'articolo 2 della L.R. n.20 del 9 ottobre 2006.

Al termine della cremazione il nostro personale provvederà:

- a consegnare all'impresa funebre o ai familiari o ad altro incaricato l'urna cineraria quando destinata ad altri cimiteri o alla dispersione e affidamento autorizzati da altri comuni, previa acquisizione dell'autorizzazione al trasporto delle ceneri dall'Ufficio di Polizia Mortuaria;
- a consegnare l'urna ai soggetti affidatari, previa verifica della relativa documentazione e dopo aver acquisito l'autorizzazione al trasporto delle ceneri dall'Ufficio di Polizia Mortuaria;
- a consegnare l'urna al servizio di custodia del cimitero per le ceneri destinate ad essere nello stesso tumulate;



- a trattenere le ceneri quando destinate alla tumulazione nel tempio cinerario o alla dispersione nel cinerario comune.

In ogni caso si provvederà a compilare dichiarazione di regolare sigillatura delle urne, e verbale di consegna, in triplice copia, di cui all'art. 81 del D.P.R. 285/1990.

2.7. Servizi offerti

2.7.1. La tumulazione in cellette

Ai sensi di quanto citato all'art. 7 della L.R. Campania 9 ottobre 2006, n. 20, "al fine di non perdere il senso comunitario della morte, nel caso di consegna dell'urna cineraria al soggetto affidatario" ed in mancanza di volontà di dispersione espressa in vita dal de cuius o successivamente ad opera dell'affidatario e dunque, in caso di affidamento al Tempio Crematorio di Casaluce, il Concessionario provvederà a raccogliere le ceneri diligentemente nell' apposita urna ed ad inserirle nelle cellette presenti nel tempio cinerario.

Previa sottoscrizione dell'apposito contratto di concessione d'uso, l'urna sarà conservata per tutta la durata della concessione, come stabilita dall'Ente Concedente, all'interno del tempio crematorio, con facoltà di scegliere in vita il posto preferito per sé e per i propri cari, al fine di riunire i gruppi famigliari.

2.7.2. L'illuminazione votiva e gli arredi funebri

Sulla lapide sarà apposta idonea targhetta riportante i dati anagrafici del defunto e su richiesta del concessionario della struttura, potranno essere effettuati i servizi aggiunti di montaggio arredi ed illuminazione votiva.

In ordine al primo, saranno montati, in esclusiva, gli arredi funebri prescelti, dunque portafiori, cornice con relativa fotoceramica ed eventuale portalampada, selezionandoli da una vasta gamma di prodotti offerti dal Concessionario.

Il servizio aggiuntivo di illuminazione offerto potrà essere fornito per l'illuminazione votiva eterna e per quella occasionale con riferimento alle richieste di accensione di lampade votive in particolari ricorrenze.

Il servizio sarà assicurato da personale qualificato in possesso di regolare formazione ed informazione obbligatoria in materia di sicurezza ed in materia specifica di lavori in quota e lavori elettrici fuori tensione, in prossimità, bassa ed alta tensione e sotto tensione (Corso abilitante ai sensi della norma CEI 11-27/1).

2.7.3. Il servizio di pulizia e manutenzione ordinaria strutture funerarie (SPMO)

Il Concessionario, previa sottoscrizione di un abbonamento annuale, eseguirà attività di manutenzione ordinaria e di pulizia della struttura funeraria assegnata in concessione d'uso al Cliente.

Gli interventi realizzati saranno finalizzati ad assicurare, per tutta la durata del contratto, un adeguato stato di decoro delle strutture ed a conservare immutate nel tempo le caratteristiche estetico – funzionali della stessa.



Di seguito si espone le distinte attività che saranno eseguite, nel corso della durata del contratto, con la frequenza e nei termini di seguito indicati:

- pulizia (spolveratura e lavaggio) della fascia anteriore di copertura realizzata in vetro temperato, di eventuali fasce laterali e degli arredi funebri - una volta al mese;
- verifica sistema di chiusura della lapide - una volta al mese;
- pulizia accurata, trattamento conservativo e lucidatura degli arredi funebri - una volta all'anno, entro tre mesi dalla data di decorrenza del contratto;
- trattamento conservativo e lucidatura della fascia anteriore di copertura realizzata in vetro temperato - una volta l'anno, entro tre mesi dalla data di decorrenza del contratto;
- fissaggio della targhetta riportante i dati anagrafici e degli altri arredi funebri - esclusi i costi di sostituzione dei medesimi - all'occorrenza;
- rimozione eventuali fiori appassiti.

Il software realizzato in proprio dal concessionario consentirà di registrare e pianificare tutti gli interventi su richiesta : allacci per nuovi contratti di illuminazione votiva o occasionale, oppure interventi periodici, legati alla manutenzione secondo piani aziendali di monitoraggio o su richiesta per interventi a guasto.

2.7.4. Dispersione delle ceneri.

In caso di dispersione delle ceneri concessa ed autorizzata dall'ufficiale dello stato civile previa presentazione dell'espressa volontà del defunto (per testamento o per iscrizione alle società autorizzate), sarà assicurato il rispetto delle locazioni dove la stessa è consentita:

- aree a ciò destinate all'interno dei cimiteri di cui all'articolo 80, comma 6 del decreto del Presidente della Repubblica n.285/90;
- aree naturali appositamente individuate, nell'ambito delle aree di propria pertinenza, dai comuni, dalle province, dalla regione;
- aree private;
- Cinerario comune del Tempio Crematorio di Casaluce

In caso di affidamento al concessionario del servizio di dispersione delle ceneri, lo stesso avverrà in ottemperanza alla normativa di riferimento e si realizzerà mediante la raccolta, a titolo completamente gratuito, delle stesse all'interno del cinerario comune.

La struttura, come da progetto, è presente all'interno del giardino, alle spalle del tempio crematorio, denominato: "Il Giardino del Silenzio", dove insistono anche i loculi per la tumulazione delle cellette cineree, dunque in un' area privata, arreante la forma di un'anfora con una sottostante vasca di raccolta.

2.7.5. Sale del commiato

All'interno del Tempio Crematorio di Casaluce sono previste tre strutture destinate , su richiesta dei familiari o degli aventi in altro modo titolo, ad essere noleggiate al fine di ricevere e tenere in custodia per brevi periodi, nonché ad esporre, il feretro per la celebrazione di riti di commemorazione e di dignitoso commiato.



Come da progetto, esse rispetteranno i requisiti definiti e previsti dalla normativa di riferimento, e la loro gestione avverrà secondo quanto indicato negli altri documenti dell'offerta.

Nella struttura potranno svolgersi riti civili e religiosi per appartenenti a varie confessioni.

Le Sale del Commiato saranno dotate di servizi e locali riservati a familiari e visitatori che potranno accedervi in orari prestabiliti.

Una accogliente sala del commiato per rispettare le diverse esigenze commemorative.

2.7.6. Servizio di ristoro

Al fine di fornire un servizio completo per ospitare ed accogliere, familiari e visitatori, il concessionario ha previsto un'area di ristoro in grado di offrire riservatezza, cura e personalizzazione come ognuno destinerebbe alla persona cara.

Tutto al servizio di coloro i quali vogliono riservare al proprio caro l'ultimo saluto.

Gli ambienti e gli spazi messi a disposizione degli ospiti saranno semplici, sobri ed eleganti.

Saranno assicurate qualità, decoro e sorveglianza.

2.7.7. Servizio parcheggio riservato agli utenti

All'esterno dell'edificio, nell'area riservata al "Tempio Crematorio di Casaluce", sarà istituito, a titolo gratuito, il parcheggio video sorvegliato a servizio dei visitatori.

Ai sensi del Decreto Ministeriale - Ministero dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236, nell'area di parcheggio saranno previsti, nella misura minima di 1 ogni 50 o frazione di 50, posti auto di larghezza non inferiore a m 3,20, e riservati gratuitamente ai veicoli al servizio di persone disabili.

Detti posti auto, opportunamente evidenziati, con appositi segnali orizzontali e verticali, sono ubicati in aderenza ai percorsi pedonali e nelle vicinanze dell'accesso dell'edificio.

Al fine di agevolare la manovra di trasferimento della persona su sedia a ruote in comuni condizioni atmosferiche, detti posti auto riservati saranno, preferibilmente, dotati di idonea copertura.

2.8. Servizio di informatizzazione dei Registri

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e consentire la tracciabilità di tutte le cremazioni eseguite nel corso della durata della concessione, la scrivente propone, ai sensi della Circolare del Ministero della Sanità, 24/06/1993 n. 24 (punto 12), la tenuta con sistemi informatici delle registrazioni di cui all'art. 52 del decreto del Presidente della Repubblica n.285/1990.

In tal caso i registri di cui all'art. 52 saranno stampati su supporto cartaceo vidimato dal Sindaco, numerato progressivamente, con le usuali procedure già vigenti per gli atti di contabilità.

Presso il Tempio Crematorio saranno gestiti informaticamente e custoditi i seguenti registri da stampare su supporto cartaceo:

- registro di Polizia mortuaria;



- registro contenente la trascrizione di tutti i dati dei verbali di cremazione, in ordine cronologico, numerato progressivamente e corrispondente al numero della targhetta posta sull'urna. Tale registro è di primaria importanza e deve essere redatto in tutte le sue parti, compresa l'indicazione della data dell'ora di arrivo del feretro presso il Tempio Crematorio.
- registro contenente le registrazioni delle cremazioni in ordine alfabetico, per facilitare la ricerca di un defunto di cui si conoscono solo i dati anagrafici.
- registro d'impianto contenente la tracciabilità delle operazioni effettuate sull'impianto in ordine alla manutenzione ed al rispetto di tutti i requisiti di qualità, ambiente e sicurezza.

I registri saranno parte integrante del software gestionale implementato dal concessionario in proprio ed in grado di supportare adeguatamente il personale preposto nello svolgimento non soltanto delle attività di cremazione, ma anche di tutte quelle legate alla gestione totale del plesso crematorio.

Grazie al software sarà possibile la gestione di tutti i dati riportati nei registri e la ricerca, prenotazione, gestione di tutti gli utenti, in merito ai servizi richiesti in ordine alla stessa cremazione, piuttosto che alla richiesta e/o stipula di un contratto di concessione d'uso o ad es. di accensione di una luce votiva.

3. Manutenzione delle opere ed impianti accessori

3.1. Servizio di manutenzione opere edili

3.1.1. La Manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria riguarda le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e strutture e quelle necessarie ad assicurare la permanenza dei requisiti di efficienza e decoro, anche con l'impiego di materiali diversi, senza modificare o migliorare le funzioni svolte, né aumentarne il valore.

Il servizio, in particolare, consiste nelle attività di manutenzione ordinaria delle opere edili concernenti il "Tempio Crematorio di Casaluce", come da progetto offerta ed in particolare:

- dell'edificio che ospita il forno crematorio e i locali dei servizi (sala del commiato, deposito, servizi igienici, uffici, spogliatoi riservati al personale, etc.);
- dei viali e della viabilità interna del "Tempio Crematorio di Casaluce";
- delle strutture funerarie contenenti le urne cinerarie;
- del cinerario comune;

In particolare, escludendo gli interventi per eventuali eventi vandalici, calamitosi o comunque non conseguenti la naturale usura per decorso del tempo, saranno garantiti:

- il rifacimento d'intonaco in cattive condizioni (ammalorato) di parti esterne ed interne dei suddetti edifici;
- il rifacimento, all'occorrenza, parziale e/o totale, dell'impermeabilizzazione dei suddetti edifici adibiti a servizi cimiteriali;
- la rimozione e il rifacimento di piccole parti di rivestimenti, in maioliche o pietre naturali, posti nei suddetti edifici;



- ciclicamente, la lucidatura e il trattamento conservativo delle porte, finestre e di tutti i componenti in legno posti nei suddetti edifici;
- la rimozione e il rifacimento di piccole parti di pavimentazioni dei suddetti edifici e dei viali della struttura;
- interventi conservativi sugli arredi urbani e sostituzione di quelli usurati;
- la tinteggiature periodica, previa mano di convertitore di ruggine, di tutte le parti in ferro quali cancelli, grate, infissi etc. con due mani di smalto sintetico;
- il ripristino dei cordoli di delimitazione delle aree sistemate a verde;
- il mantenimento in perfetto stato delle fontanelle, piscine e percorsi d'acqua presenti su tutta la struttura, incluso le forniture nei servizi igienici, la sostituzione dei rubinetti rotti o mancanti o mal funzionanti;
- l'esecuzione di tutte le opere di manutenzione edile generiche (opere da vetraio, da carpentiere, da fabbro, ecc.).

E' previsto un piano di manutenzione, che sarà allegato al progetto definitivo, di tutte le opere che si andranno a realizzare, che permetterà di pianificare tutti gli interventi secondo una stabilita tempistica e/o all'occorrenza.

Per servizio di manutenzione riparativa si intendono tutte quelle operazioni, al di fuori dei giorni programmati, da effettuarsi su richiesta dell'utente/ente/addetto del concessionario stesso in caso di guasto e/o anomalia o di evidenza di pericolo per l'incolumità.

Gli operatori addetti a tale servizio, provvederanno allo svolgimento di tutti gli interventi necessari, se rientranti nella manutenzione ordinaria, per mantenere le strutture in perfetto stato di decoro, rispettando i tempi d'esecuzione indicati nel suddetto report.

Al contempo il sistema informatico gestionale, che si andrà ad implementare, interfacciandosi con il piano di manutenzione, stamperà dei report nei quali saranno evidenziati gli interventi, la tempistica, la collocazione, il numero e la tipologia degli addetti etc'.

3.1.2. La Manutenzione straordinaria

Per manutenzione straordinaria si intendono quegli interventi, non previsti nelle attività programmate, di cui ai paragrafi precedenti, da effettuare sulle strutture.

I suddetti sono finalizzati a sostituire o modificare parti anche strutturali dell'edificio e di seguito se ne riporta un elenco non esaustivo:

- sostituzione infissi esterni e serramenti o persiane con serrande, con modifica di materiale o tipologia di infisso;
- realizzazione ed adeguamento di opere accessorie e pertinenziali che non comportino aumento di volumi o di superfici utili, realizzazione di volumi tecnici, quali centrali termiche, impianti di ascensori, scale di sicurezza, canne fumarie;
- realizzazione ed integrazione di servizi igienico-sanitari senza alterazione dei volumi e delle superfici;
- realizzazione di chiusure o aperture porte interne che non modifichino lo schema distributivo delle unità immobiliari e dell'edificio;
- rifacimento di scale e rampe;



- realizzazione di recinzioni, muri di cinta e cancellate;
- sostituzione solai di copertura con materiali diversi dai preesistenti;
- sostituzione tramezzi interni;
- realizzazione di elementi di sostegno di singole parti strutturali;
- interventi finalizzati al risparmio energetico.

Rientrano nella manutenzione straordinaria anche le opere di consolidamento statico, il rifacimento integrale dei servizi igienici e degli impianti relativi e la modifica integrale di qualsiasi impianto.

Gli interventi suindicati, non sono preventivabili, in linea generale, sono funzione dell'ordinario deperimento dovuto all'uso, ed in ogni caso, si assicurerà salvo eventi eccezionali o calamitosi, il mantenimento dello stato di decoro del Tempio crematorio, riservandosi di rispettare le tempistiche di intervento, dettate dal Piano di manutenzione, che si andrà ad allegare al Progetto definitivo.

3.1.3. La Manutenzione dei manufatti concessi ai privati

Come precedentemente esposto rimarrà a carico dei titolari delle concessioni la manutenzione così come la pulizia delle strutture destinate a contenere le cellette cinerarie.

A tal proposito si precisa che essa potrà essere demandata al Concessionario, come precedentemente esposto, mediante sottoscrizione di un abbonamento di SPMO.

Tutti gli interventi effettuati dovranno rispettare l'uniformità di materiali e di cromia utilizzati nel progetto architettonico.

Il Concessionario si impegna a realizzare interventi in economia, con preventivi da concordare su richiesta del titolare e/o in situazioni tali da mettere a rischio l'incolumità degli utenti e/o operatori.

3.1.4. Servizio di manutenzione impianti tecnologici

Il servizio consiste nella manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti elettrici e tecnologici presenti negli spazi comuni interni ed esterni del "Tempio Crematorio di Casaluce".

Gli interventi effettuati potranno essere consuntivati, dal responsabile (o direttamente dai vari addetti) ed andranno a costituire un archivio storico utile per analisi statistiche e calibrazioni delle modalità di intervento.

Di seguito si riportano, alcune azioni di manutenzione programmata relative ai componenti degli impianti da realizzare, cadenzati dal Piano di Manutenzione che sarà elaborato nella fase della progettazione esecutiva dell'impianto.

3.1.5. Azioni manutentive impianti elettrici

- controllo integrità ed efficienza alimentazioni;
- controllo corsetteria e serraggio connessioni varie;
- verifica integrità ed eventuale sostituzione di fusibili;



- controllo quadro elettrico generale :efficienza commutatori di misura,segnalazioni di allarme, controllo lampade spia e loro eventuale sostituzione;
- controllo impianti di distribuzione: integrità e fissaggio delle tubazioni, conformità prese, stato di conservazione dei corpi illuminati ed eventuale sostituzione;
- controllo impianti di terra: verifica assenza di tracce di alterazione, conformità valori delle resistenze alle norme CEI vigenti;
- verifica integrità, efficienza ed isolamento delle linee di alimentazione;
- pulitura esterna ed interna delle struttura autoportanti;
- controllo e verifica interruttori differenziali;

3.1.6. Azioni manutentive impianto di videosorveglianza

- controllo tecnico funzionale delle telecamere e di tutte le apparecchiature che compongono il sistema quali: obiettivi, monitor, distributori, catteria, interconnessioni, paleria, attacchi, supporti, ecc,
- pulizia e verifica delle tensioni di alimentazione e dei dispositivi che li alimentano;
- controllo della messa a fuoco degli obiettivi e collocazione giusta angolazione;

Per quanto riguarda i sistemi di memorizzazione e videoregistrazione, si predisporrà l'angolazione nei termini stabiliti dalla normativa vigente oltre che di concertazione con l'Ente, visto l'ambito, che rientra in una situazione di "dati sensibili" legati alla Legge sulla privacy, in particolare se l'installazione copre aree di particolare delicatezza per gli operatori, i pazienti ed il pubblico.

Nell'effettuare il controllo saranno applicate le procedure che rispondono a queste esigenze (previste comunque dalla Norma CEI 79-11 ed in conformità a tutte le norme CEI ed UNI di riferimento), in particolare:

- verifica dell'area coperta dall'impianto;
- verifica delle condizioni di tutti gli apparati;
- verifica della presenza di eventi non conformi e successiva gestione delle non conformità;
- verifica periodica del database storico degli avvenimenti nei DVR;
- verifica costante della capacità dell'Hard Disk e della disponibilità dello stesso;

3.2. Manutenzione dell'impianto di cremazione

Le attività di manutenzione dell'impianto di cremazione necessitano di un'accurata pianificazione e programmazione che assicuri che la fase di non esercizio degli impianti non ecceda temporalmente la percentuale del 20% rispetto al tempo di funzionamento.

Per mantenere gli impianti di cremazione in buono stato di servizio nelle loro componenti principali ed accessorie il concessionario prevederà un dettagliato programma di controllo e di manutenzione periodica.

In fase di esercizio sono previste sia la manutenzione ordinaria del sistema, articolata secondo le esigenze e le necessità dell'impianto, sia la manutenzione straordinaria che prevederà la fermata dell'impianto per un periodo dipendente dai lavori da effettuare (ad esempio sostituzione dei refrattari della camera di cremazione, sostituzione maniche del filtro, ecc.).



Si prevede indicativamente un periodo di 3 soste in un anno per la manutenzione ordinaria della durata di circa 2-3 giornate lavorative, da effettuarsi indicativamente a distanza di quattro mesi l'una dall'altra e circa 6-8 giornate lavorative per la manutenzione straordinaria da effettuarsi non consecutivamente nel corso dell'anno.

Tale programma rispetta l'indicazione della normativa vigente che indica un tempo massimo o pari al 20% del tempo di esercizio, quello dedicato alla manutenzione ordinaria tranne comprovate necessità che possono insorgere.

Le manutenzioni programmate, unitamente alle pratiche operative di conduzione, verranno riportate in un apposito registro di impianto.

In particolare per ogni operazione di manutenzione, se ne riporterà sul registro:

- data di effettuazione della manutenzione;
- dati operatore;
- tipologia di intervento;

Il registro sarà tenuto presso gli impianti a disposizione delle Autorità di controllo.

Qualunque interruzione nell'esercizio degli impianti di abbattimento (camera di post-combustione, sistemi depolveratore, sistemi di controllo, ecc.) per manutenzione od altro, comporterà la fermata del forno.

L'impianto potrà essere riattivato solo dopo la rimessa in esercizio del sistema di abbattimento posto a presidio delle emissioni.

Sarà utilizzata un'area a magazzino per stoccare tutti quei ricambi che dovrebbero essere disponibili, su suggerimento del Costruttore dell'impianto, per un pronto utilizzo, in funzione della loro criticità e nel rispetto dell'esigenza di utilizzo continuo.

3.2.1. Criteri di manutenzione.

Le operazioni di manutenzione parziale e totale degli impianti saranno eseguite, ad impianti fermi ed in totale sicurezza, secondo le seguenti modalità:

- manutenzione parziale (controllo apparecchiature pneumatiche ed elettriche) da effettuarsi ogni 50 ore di funzionamento oppure con frequenza almeno quindicinale;
- manutenzione totale da effettuarsi secondo le indicazioni fornite dal costruttore degli impianti (manuale d'uso e manutenzione) e comunque con frequenza almeno semestrale;

Il concessionario assicurerà i controlli dei motori dei ventilatori, delle pompe e degli organi di trasmissione (cinghie, pulegge, cuscinetti, ecc.) al servizio dei sistemi di estrazione, raffreddamento e depurazione dell'aria.

Piano di manutenzione Ipotesi di base sul regime di funzionamento dell'impianto:

Si mostrano di seguito le tabelle relative al piano di manutenzione realizzato in ordine alle seguenti ipotesi:

- l'impianto di cremazione si intende funzionante per 10 ore/giorno dal lunedì al venerdì, con l'esecuzione di 4 cremazioni/giorno.
- l'impianto si intende funzionante per 50 settimane/anno per complessivi 250 giorni/anno.



TABELLA 1

Componente di impianto	Attività	Periodicità (numero di cremazioni)	Tempo di fermata (ore)	Pezzi da sostituire
Forno	Verifica refrattari con ripristino giunti	1.100	2	Fibra ceramica ecologica
Forno	Verifica bruciatori e relative rampe gas/aria	720	2	set flessibili aria
Forno	Verifica movimentazione portellone di carico	1.500	1	
Forno	Sostituzione guarnizione portellone di carico	3.000	0,5	Guarnizione
Filtro	Verifica compressore, elettrovalvole, etc.	1.500	-	Olio
Elettromeccanica ed idraulica	Verifica generale	1.500	1	
Aspiratore	Revisione cuscinetti	3.000	2	
Strumentazione	Verifica taratura strumenti	1.500	-	
Forno	Pulizia presa misuratore pressione forno	120	-	
Forno	Pulizia sonde di temperatura ed ossigeno	400	1	
Forno	Pulizia camera di cremazione, verifica giunti	600	0,5	
Forno	Pulizia interna ugelli aria di combustione	360	-	
Forno	Sostituzione sonda ossigeno	1.500	0,5	Sonda ossigeno
Forno	Verifica dispositivi di accensione e rilevazione fiamma bruciatori	200	0,5	
Forno	Verifica fughe gas e giunti antivibranti bruciatori	200	-	
Scambiatore	Pulizia fascio tubiero	600	-	
Filtro	Svuotamento contenitore ceneri	70	-	
Filtro	Verifica scarico condensa del serbatoio aria compressa	700	-	
Filtro	Verifica livello olio nel compressore	100	-	
Filtro	Pulizia filtro dell'aria nel compressore	500	-	
Aspiratore	Ingrassaggio cuscinetti	700	-	
Polverizzatore ceneri	Pulizia zona motore	250	1	
Sistema di controllo/quadro elettrico	Controllo sicurezze	360	-	



TABELLA 2

Componente di impianto	Consumabile (C) /Ricambio (R)	Quantità consigliata
Carta e pennini per registratore O2 e temperatura in camera secondaria	C	1 set
Termocoppia TCS	C	1
Termocoppia TCK	C	1
Fibra ceramica ecologica	C	5m
Guarnizione portello di carico e giunti di dilatazione in fibra ceramica	C	5m
Sonde di rilevazione di fiamma per bruciatori	C	1
Elettrodi di accensione per bruciatori	C	1
Flessibili per aria di combustione	C	1
Spioncino di ispezione in vetro	C	1
Sonda PT100	C	1
Attuatori elettrici	C	1 set
Viteria e bulloneria	C	
Vernici per ritocchi localizzati	C	
Trattamenti antiruggini sui componenti	C	
Olio per ingrassaggio componenti	C	
Reagente chimico per depurazione fumi	C	
Relè, finecorsa blindato	R	2
Trasmittitore di pressione 0-10 mbar	R	1
Motore serranda bruciatore	R	1
Sonda ossigeno	R	1
Bobina elettrodi gas	R	1
Pressostato gas/aria bruciatore	R	1
Scheda PLC	R	2
Membrana elettrovalvole filtro	R	1
Elettrovalvole filtro	R	3
Pacco elementi filtranti	R	1
Componenti relativi al circuito di alimentazione gas ai bruciatori	R	
Componenti relativi al circuito di alimentazione elettrica al quadro di controllo	R	

TABELLA 3

Componente di impianto	Attività	Periodicità (n° crem.ni)	Giorni di fermata	Pezzi da sostituire
Forno	Revisione suola di cremazione	2.500		piastre refrattarie o getto refrattariato



Forno	Rifacimento parziale refrattario forno	8.000	20	mattoni refrattari ed isolanti
Filtro	Sostituzione set completo maniche filtranti	8.000	0,5	maniche filtranti
Elettromeccanica/idraulica	Revisione generale	6.000	5	componenti vari

La Manutenzione straordinaria consiste in quegli interventi, non previsti nelle attività programmate di cui ai paragrafi precedente, da effettuarsi sugli impianti.

Tali interventi dovranno essere sempre eseguiti nel breve tempo possibile e comunque consuntivati al termine degli stessi.

Le richieste d'intervento saranno classificate come:

- interventi per guasti : finalizzati al ripristino del normale funzionamento degli impianti.
- interventi di massima urgenza : finalizzati alla tutela dell'incolumità delle persone e dei beni.

Il Concessionario, in caso di guasti o d'eventi accidentali che pregiudicano il corretto funzionamento degli impianti, assicurerà il ripristino degli stessi entro le 24 ore successive all'evento.

In caso di circostanze accidentali che possano causare danni agli impianti tali da pregiudicare l'incolumità pubblica, Il Concessionario garantirà l'immediato intervento al fine di salvaguardare la sicurezza dei visitatori del Pio luogo, anche sospendendo temporaneamente l'erogazione del servizio.

In tal evenienza, il ripristino degli impianti sarà assicurato, salvo particolari impedimenti, nelle successive 24 ore.

In aggiunta al piano di manutenzione descritto ed ai relativi controlli, la Concessionaria si impegna in ogni caso a trasmettere all'Amministrazione Comunale copia degli esiti delle verifiche periodiche effettuate dagli enti preposti al controllo dei forni e dei fumi prodotti.

4. Cura e manutenzione del verde

Il servizio consiste nella manutenzione delle aree a verde e di tutte le essenze vegetali presenti all'interno dell'area esterna del Tempio, nonché nella sostituzione di piante ornamentali morte con altre di prima scelta, di eguale specie e varietà.

Per l'esecuzione del lavoro alla regola d'arte il Concessionario provvederà alla fornitura di tutti i materiali d'uso e consumo, quali diserbanti, concimi e prodotti chimici e di tutte le attrezzature e macchine specifiche.

La manutenzione prevede una serie di operazioni miranti ad avere sempre un tappeto robusto, rigoglioso, sano e di bell'aspetto.

E' previsto un piano di manutenzione delle aree a verde che permetterà di pianificare tutti gli interventi secondo una stabilita tempistica e/o all'occorrenza.



Al contempo il software gestionale, interfacciandosi con il piano di manutenzione, stamperà dei report nei quali saranno evidenziati gli interventi, la tempistica, la collocazione, il numero e la tipologia degli addetti etc'.

L'operatore addetto a tale servizio procederà allo svolgimento di tutti gli interventi necessari per mantenere le aree sistemate a verde in perfetto stato di decoro, rispettando, con riferimento alle opere agronomiche, i tempi d'esecuzione indicati nel suddetto report.

Di seguito, a titolo esemplificativo, sono descritte le principali attività:

- manutenzione di tutti i tappeti erbosi del "Giardino del Silenzio" e delle aree esterne al Tempio che va dal taglio e regolamentazione del manto erboso alle cure fitosanitarie, nutrizione e concimazione biologica, opere di potatura di cespugli con regolazione della crescita arbustiva;
- manutenzione delle aiuole, delle siepi e delle piante all'esterno della struttura e in zone di pertinenza della stessa, comprendente la tosatura delle siepi in modo uniforme, estirpazione delle erbe infestanti, potatura di tutte le piante per mantenere un assetto vegetativo uniforme, due volte l'anno nei periodi marzo-aprile e settembre-ottobre;
- innaffiamento delle piante e dei prati secondo la necessità;
- manutenzione dei percorsi comprendente eventuale potatura degli alberi, fornitura e spargimento di ghiaia ove necessario;
- rimozione immediata dei rami tronchi o di piante morte che possano costituire pericolo per l'incolumità dei visitatori del Tempio.

5. Gestione dei rifiuti

Nella nota predisposta dal servizio Rifiuti dell'ISPRA (ex APAT) (prot. n. 031098 del 20 luglio 2009) che ha ad oggetto "rifiuti cimiteriali e rifiuti da crematori" viene richiamata la disciplina sui rifiuti sanitari di cui al D.P.R. n. 254/2003, la quale, all'art. 2, comma 1, lettere e) ed f), identifica i rifiuti cimiteriali come:

- rifiuti da esumazione ed estumulazione, intendendo per essi, assi e resti delle casse utilizzate per la sepoltura, simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (per es., le maniglie);
- avanzi di indumenti, imbottiture e similari;
- resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;
- resti metallici di casse (per es., zinco, piombo);
- rifiuti da attività cimiteriali, intendendo per essi, materiali lapidei, inerti provenienti da lavori di edilizia cimiteriale, terra da scavo, murature e similari;
- altri oggetti metallici o non metallici asportati prima della cremazione, tumulazione od inumazione.

Ai sensi dell'art. 184, comma 2, lett. f) del D.Lgs. 152/2006, i suddetti rifiuti sono classificati come urbani e, in quanto tali, identificabili con i codici del capitolo 20 del CER.

Inquadramento normativo:

- Direttiva RAEE 2012/19/Ue ;



- nota di chiarimento (prot. n. 031098 del 20 luglio 2009), dell'ISPRA (ex APAT) ad oggetto " rifiuti cimiteriali e rifiuti da crematori".
- D.l.gs 205/10;
- D.l.gs. 128/10;
- D.l.gs. 04/08;
- D.l.gs. 152/06;
- D.P.R. 254/03.

Avvalendosi di quanto sopra indicato e nell'ottica di un continuo aggiornamento normativo, le attività, oggetto di tale servizio, saranno svolte nel pieno rispetto delle disposizioni e dei criteri di priorità, prevenzione della produzione e recupero, contenuti nelle elencate normative. Il recupero o lo smaltimento avverrà senza pericolo per la salute dell'uomo o senza usare procedimenti o metodi che potrebbero arrecare pregiudizio all'ambiente.

In particolare, la gestione dei rifiuti provenienti dal Tempio Crematorio sarà condotta garantendo un elevato livello di tutela dell'ambiente, delle condizioni igienico sanitarie e della salute pubblica.

5.1. Classificazione dei rifiuti prodotti dall'intero tempio crematorio

Si mostra una tabella dove si evidenzia che i rifiuti provenienti da una struttura destinata a tempio di cremazione possono essere divisi in tre grosse tipologie in relazione alle attività che li hanno generati.

<i>Rifiuti del tempio crematorio a seguito</i>		
<i>della frequentazione e cura</i>	<i>delle attività di manutenzione delle strutture, impianti accessori ed aree a verde del plesso crematorio</i>	<i>delle attività di gestione e manutenzione dell'impianto di cremazione</i>

Rifiuti derivanti dalla frequentazione e cura

Sono costituiti da:

- carte, fiori secchi, corone, ceri e simili;
- rifiuti non pericolosi provenienti dalla gestione dei locali del tempio e loro pertinenze;
- rifiuti provenienti dalla gestione e dalla pulizia delle strade e dei vialetti che circondano la struttura.

Rifiuti provenienti dalla manutenzione delle opere, impianti accessori ed aree a verde del plesso crematorio



Sono costituiti da:

- rifiuti vegetali provenienti dalla manutenzione delle aree verdi, giardini e simili interne o a corredo dell'impianto crematorio;
- rifiuti provenienti dalla manutenzione edile;
- rifiuti a seguito di manutenzione degli impianti elettrici e tecnologici e (RAEE) rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche ricadenti nell'ambito di applicazione del Decreto Legislativo n.151 del 25/07/2005 ed ora della Direttiva RAEE 2012/19/UE, relativi alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti cosiddetti RAEE, stimati in continuo aumento, (pitture, vernici, sigillanti) classificabili come pericolosi e (materiale plastico etc) non pericolosi;

Rifiuti prodotti dalle attività di gestione e manutenzione dell'impianto di cremazione

Sono classificati speciali ai sensi del D.lgs. 152/2006 art.184/3 lett. f) rifiuti da attività di servizio:

- parti metalliche separabili prima della cremazione;
- parti metalliche separabili dopo la cremazione;
- rifiuti derivanti dalla manutenzione del forno;
- rifiuti provenienti dalla manutenzione degli impianti di abbattimento fumi;
- rifiuti prodotti dalla depurazione dei fumi (ceneri o fanghi).

Le parti metalliche tolte dalla bara prima dell'introduzione nel forno

- se non avviate a recupero, potranno essere raccolte dal servizio di igiene urbana come rifiuti cimiteriali non pericolosi;
- in alternativa saranno avviate a recupero, con codice CER 20.01.40, direttamente dal Concessionario che in ottemperanza alla funzione svolta di produttore, deterrà i registri di carico e scarico ed i formulari;

Le casse di zinco tolte dal personale del gestore del crematorio prima della cremazione saranno classificate e gestite:

- in mancanza di bonifica, come rifiuti contaminati da liquidi cadaverici con codice CER 15.01.10 *
- come le parti metalliche precedentemente esposte in caso di bonifica effettuata ad opera del Concessionario;

Le parti metalliche derivanti dalla separazione delle ceneri umane dai resti della cremazione saranno classificate e gestite:

- come materiali ferrosi estratti da ceneri pesanti (viti, chiodi, maniglie etc') con codice CER 19.01.02;
- come rifiuti non specificati altrimenti con codice CER 19.01.99 in mancanza di una cernita;

In ordine ai rifiuti prodotti dalla manutenzione del forno dovranno essere effettuate analisi quantitative e qualitative a seguito delle quali si applicherà:

- in caso di non pericolosità il codice CER 16.11.06;
- in caso di pericolosità il codice CER 16.11.05*;



L'impianto di cremazione utilizzato sarà costituito da una sezione di recupero energetico o scambio termico e da una sezione di filtrazione dei fumi.

Anche per i rifiuti delle ceneri e delle polveri provenienti dai sistemi di filtrazione, dovrà essere effettuata una analisi delle caratteristiche di pericolosità, inclusa chimica totale ai fini della loro corretta classificazione e conseguentemente della loro corretta messa a dimora definitiva.

Per questa tipologia di rifiuti, polveri, reagenti e fanghi derivanti dalla sezione di depurazione dei fumi si applicherà:

- in caso che le analisi si escludano che la presenza di mercurio sia significativa, in ogni caso il codice CER pericoloso 19.01.07*;
- in caso che le analisi dovessero rilevare tracce di mercurio in quantità superiore alle soglie di ammissibilità, il codice CER 10.14.01*;

Per i rifiuti prodotti dall'attività di manutenzione della sezione di depurazione dei fumi si applicherà il codice CER 15.02.02*.

Le polveri e le ceneri dovrebbero essere temporaneamente stoccate in appositi sacchi o contenitori ermetici, posizionati all'interno di contenitori rigidi opportunamente contrassegnati, in attesa del trasporto alla destinazione finale.

Il quantitativo di polveri e ceneri volatili prodotto da un impianto di cremazione dovrà essere valutato in funzione del numero di cremazioni effettuate e della tecnologia di filtrazione adottata.

5.2. Modalità di gestione

In ordine alle prime due tipologie, si illustra che, i flussi di rifiuti derivanti dalla ordinaria gestione dei locali e delle pertinenze, nonché dalla manutenzione di aree verdi e giardini e dalla frequentazione in generale, saranno raccolti con modalità differenziate, la carta e plastica saranno inserite in appositi contenitori, adeguatamente ubicati nell'area di pertinenza del Tempio Crematorio, a servizio dei visitatori e saranno forniti e dimensionati direttamente dal concessionario secondo le esigenze.

Lo svuotamento dei suddetti sarà effettuato periodicamente dal personale.

I rifiuti saranno trasportati in aree e/o in appositi contenitori (in deposito temporaneo i cui criteri sono di seguito illustrati) da dove saranno prelevati e avviati a recupero o smaltimento.

Per quanto riguarda la terza tipologia, per le parti metalliche ed eventuali resti dalla cremazione diversi dalle ceneri, va precisato che essi andranno trattati come quelli prodotti a seguito di operazioni di esumazione ed estumulazione e dunque saranno raccolti separatamente dalle altre tipologie di rifiuti cimiteriali; in particolare, saranno confezionati in appositi sacchi posti all'interno di specifici imballaggi a perdere flessibili, muniti di idonea chiusura e di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle frazioni di rifiuti urbani prodotti all'interno dell'ambito cimiteriale.

Sui suddetti imballaggi sarà presente la dicitura "Rifiuti urbani da esumazione ed estumulazione".



Tali rifiuti saranno avviati, a cura e spese del Concessionario, con mezzi propri autorizzati o attraverso ditte di autotrasporto iscritte presso L'Albo Gestori Ambientali ed abilitate al trasporto per le categorie di competenza, a smaltimento finale presso impianti autorizzati.

Per i rifiuti rientranti nella terza tipologia, ma provenienti dalle operazioni di manutenzione del forno, degli impianti di abbattimento fumi o prodotti dalla depurazione dei fumi (ceneri o fanghi) dovranno essere effettuate analisi quantitative e qualitative delle ceneri e delle polveri provenienti dai sistemi di filtrazione, inclusa l'analisi chimica totale ai fini della loro corretta classificazione e conseguentemente della loro corretta messa a dimora definitiva.

Il quantitativo di polveri e ceneri volatili prodotto da un impianto di cremazione dovrà essere valutato in funzione del numero di cremazioni effettuate e della tecnologia di filtrazione adottato.

Oltre le precauzioni suddette essi saranno raccolti, confinati e gestiti in idonea area (in deposito temporaneo le cui modalità gestionali sono di seguito illustrate) in attesa del trasporto e dello smaltimento presso impianti autorizzati.

Le polveri e le ceneri dovrebbero saranno stoccate in appositi sacchi o contenitori ermetici, posizionati all'interno di contenitori rigidi opportunamente contrassegnati, in attesa del trasporto alla destinazione finale.

Il deposito temporaneo come modalità di gestione

Le categorie indicate nei precedenti paragrafi, ad eccezione di quelle rientranti nella semplificazione prevista dal D.M. 65/2010, saranno raggruppate all'interno di un'area delimitata secondo le modalità di gestione dettate dal "Deposito Temporaneo" ai sensi dell'art.183 del Decreto Legislativo 152/2006 e ss.mm.ii.. In particolare essi saranno raccolti ed avviati alle operazioni di recupero o di smaltimento, secondo le seguenti modalità alternative:

- a) con cadenza almeno bimestrale/trimestrale, indipendentemente dalla quantità in deposito;
- b) quando il quantitativo di rifiuti pericolosi/non pericolosi in deposito raggiunga rispettivamente i 10/20 metri cubi;
- c) in ogni caso, allorché il quantitativo di rifiuti pericolosi/non pericolosi non superi i 10/20 metri cubi, il deposito temporaneo non potrà avere durata superiore ad un anno.

Il Deposito sarà effettuato per categorie omogenee di rifiuti, presso un locale all'interno del Tempio (area di produzione del rifiuto), dotato di apposito registro su cui annotare gli adempimenti relativi agli interventi realizzati.

Per i rifiuti speciali pericolosi occorre predisporre i contenitori idonei a ricevere i rifiuti riportanti in etichetta il codice CER, la descrizione delle tipologia specifica e l'indicazione della pericolosità: infiammabile, tossico, nocivo, etc.

Occorre tenere ben separati i rifiuti pericolosi da quelli non pericolosi e da quelli da confinare all'interno di contenitori flessibili recanti l'etichetta con l'espressa dicitura " Rifiuti Urbani da Esumazione ed Estumulazione".

Il raggruppamento come modalità di gestione dei RAEE



I Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, se rientranti nella semplificazione prevista dal D.M. 65/2010, saranno confinati in “Raggruppamento” ai sensi del succitato D.M. In particolare essi dovranno essere conferiti presso centri di raccolta autorizzati con cadenza mensile o, comunque quando il quantitativo raggruppato raggiunga complessivamente i 3500 Kg.

6. Gestione del magazzino

Poiché l'interruzione nell'esercizio degli impianti di combustione e/o depurazione e/o abbattimento (camera di combustione, post-combustione, sistemi depolveratore, sistemi di controllo, ecc.), comporterà la fermata del forno, al fine di assicurare gli standard di funzionamento precedentemente descritti, sarà utilizzata un'area a magazzino, per stoccare tutti quei ricambi che dovrebbero essere disponibili, su suggerimento del Costruttore dell'impianto, per un pronto utilizzo, in funzione della loro criticità e nel rispetto dell'esigenza di utilizzo continuo.

All'interno dell'area del Tempio Crematorio di Casaluce, sarà individuato un locale da adibire a magazzino per lo stoccaggio e la conservazione di materiali ed attrezzature quali ad esempio:

- materiali per operazioni di manutenzione edile ed impiantistica;
- attrezzature per operazioni di manutenzione edile;
- ricambi per operazioni di manutenzione all'impianto: filtri, sonde, olii, cuscinetti;
- prodotti chimici
- materiali per pulizia (stracci, detersivi, prodotti chimici in generale, ecc.);
- attrezzature per pulizia, aspirazione, controllo ed ispezione.

La gestione di tale magazzino sarà improntata alla disponibilità costante di una scorta di materiali ed attrezzature in quantità sufficienti a garantire il regolare svolgimento dei processi legati alla Commessa (scorta di sicurezza).

Le attività di gestione del magazzino saranno coordinate dal Responsabile di Commessa, che gestirà la movimentazione di magazzino con apposito software e avrà il compito di assicurare la presenza costante in magazzino della scorta di sicurezza sopra citata e di pianificare le attività di fornitura di materiali e pezzi di ricambio in base alle specifiche esigenze dei beni oggetto della Concessione.

In ogni caso, il Concessionario si impegna a fornire apparecchiature, materiali e pezzi di ricambio affidabili, di marche conosciute certificati ai sensi della direttiva CEE 89/106 per i materiali da costruzione di cui al DPR 246/93, conformi alle norme UNI-CIG, UNI-CEI, dotati di certificazioni CEE, ISPESL o di opportuna omologazione conforme alle normative vigenti.

In tal modo, l'Ente Concedente può essere certo dell'assoluta sicurezza e dell'elevata affidabilità di qualsiasi materiale e/o apparecchiatura forniti dal Concessionario, nel pieno rispetto della volontà di erogare un servizio di alto livello qualitativo sotto tutti i punti di vista che è alla base della politica aziendale del Soggetto stesso.



7. Attrezzature per la cura e manutenzione del verde

Al fine di ottimizzare i tempi d'intervento per la cura e manutenzione del verde prevede di mettere a disposizione esclusiva un numero adeguato di attrezzature di cui si mostrano degli esempi:

- tosaerba;
- motosega;
- decespugliatori;
- soffiatori.

8. Organizzazione aziendale di commessa

8.1. Premessa

Nel presente capitolo si vuole rendere nota all'Ente Concedente la struttura organizzativa che il Concessionario si propone di impiegare per la gestione del "Tempio Crematorio di Casaluce".

Sarà assicurata dal Concessionario, in ottemperanza ai modelli organizzativi di una moderna struttura crematoria ed in funzione del numero di cremazioni eseguite all'anno, la presenza di operatori con diverse responsabilità e qualifiche.

L'organigramma – funzionale specifico di Commessa, sarà costruito in base ad una rigida e funzionale struttura gerarchica capace di:

- snellire i tempi di esecuzione delle attività a supporto della commessa, chiarendo per ogni parte interessata il punto di riferimento immediatamente al di sopra nella scala gerarchica, a cui rivolgersi in caso di bisogno ed a cui rispondere del proprio operato;
- assegnare a ciascuno mansioni ed incarichi in base alla competenza ed alla formazione possedute, in modo che nessuno possa accedere ad operazioni che non è in grado di svolgere correttamente.

La gestione e la conduzione operativa devono essere svolte, per quanto attiene la problematica della sicurezza e della salute negli ambienti di lavoro, secondo quanto disposto dal Testo Unico sulla sicurezza D.Lgs 81/08 e ss.mm.ii.; D.Lgs. 626/94 e successive modifiche di cui al D.Lgs. 242/96, in attuazione delle Direttive CEE: 89/391 CEE, 89/654 CEE, 89/655 CEE, 89/656 CEE, 90/269 CEE, 90/270 CEE, 90/394 CEE, 90/679 CEE.

8.2. Il "Responsabile della sicurezza"

Il responsabile della sicurezza, che ha tra gli altri il compito di provvedere all'istruzione del personale addetto alla conduzione, per quanto attiene prevenzione infortuni, rischi per la salute e in generale gli incidenti prevedibilmente derivabili dall'utilizzo dell'impianto, svolgerà, non necessariamente ma preferibilmente, anche il ruolo di "Responsabile tecnico della conduzione".

Alla figura di responsabile della conduzione, che deve possedere una qualifica tecnica ed una competenza specifica commisurata al ruolo, compete:

- l'istruzione, preventiva e specifica per il corretto utilizzo dell'impianto, del personale operativo;



- il controllo periodico dell'efficienza dell'impianto con particolare riguardo per i dispositivi di sicurezza;
- la programmazione delle operazioni di manutenzione ordinaria;
- l'organizzazione e la sorveglianza delle operazioni di manutenzione straordinaria.

Il tecnico si occuperà della supervisione e controllo del corretto funzionamento del forno crematorio: la sua postazione sarà nella sala controllo, da dove, tramite un pannello operatore, sarà in grado di controllare le principali procedure operative del forno.

Il programma di controllo dell'impianto è sviluppato su pannello grafico e prevede l'utilizzo di pagine video su pannello HMI attraverso le quali è possibile visualizzare:

- le diverse sezioni dell'impianto, con indicazione dei valori istantanei delle variabili misurate e della funzionalità delle varie apparecchiature;
- l'impostazione dei diversi parametri operativi;
- la gestione gli allarmi d'impianto secondo procedure ISA-I.

Il funzionamento automatico dell'impianto permette di evitare possibili errori di conduzione dovuti all'operatore ed i conseguenti impatti ecologici negativi che ne potrebbero derivare.

Il personale operativo, previo adeguato addestramento, deve essere in grado di espletare in modo autonomo le seguenti operazioni:

- avvio con partenza da freddo dell'impianto (START);
- movimentazione dei feretri;
- caricamento del feretro per mezzo dell'attrezzatura in dotazione;
- controllo dell'andamento dei parametri di processo delle diverse sezioni d'impianto e utilizzo dei comandi manuali per portare l'impianto in condizione di sicurezza in caso d'allarme qualora non intervengano i dispositivi automatici di sicurezza;
- estrazione e raccolta delle ceneri al termine della cremazione;
- trasferimento delle cassette cinerarie dalla "zona tecnologica" alla "zona di trattamento ceneri";
- trattamento ceneri per mezzo dell'attrezzatura in dotazione e posizionamento delle ceneri nelle urne;
- scarico delle polveri derivanti dalla linea di trattamento fumi;
- riavviamento dell'impianto dopo un arresto durante il ciclo (RESTART);
- disattivazione dell'impianto;
- manutenzione ordinaria, attività di pulizia, controllo e ripristino dei materiali di consumo.

8.3. *Risorse umane di Commessa*

8.3.1. **Responsabili di Funzione**

Responsabile della Commessa

Titolo di studio	Formazione	Esperienze maturate
Laurea in discipline tecniche	- Leadership professionale	Conduzione di attività per commessa e gruppi di lavoro con



Titolo di studio	Formazione	Esperienze maturate
	- Gestione dei gruppi di lavoro - Pianificazione e controllo delle attività di commessa	obiettivi operativi per almeno 5 anni

E' il Responsabile della fornitura dei servizi/attività previsti dal Capitolato, della gestione del contratto e dei rapporti con l'Ente Concedente.

In particolare ha il compito di:

- rispondere all'Ente Concedente per i servizi e le forniture oggetto della Concessione, del loro stato di attuazione, dell'andamento delle prestazioni di commessa e di quant'altro possa risultare utile all'Ente Concedente per la valutazione delle attività lavorative;
- riesaminare nella fase iniziale il contratto e le sue successive eventuali modifiche;
- elaborare i target tecnico-economici sulla base dell'Analisi dei Costi e delle condizioni contrattuali;
- analizzare gli scostamenti dai target assegnati e individuare gli interventi da attuare, programmando tempi e modi di attuazione;
- elaborare e gestire il programma dettagliato di progetto gestionale, di curarne l'approvazione da parte dell'Ente Concedente e di recepirne le eventuali osservazioni;
- verificare le procedure gestionali e tecniche elaborate per il progetto gestionale;
- valutare le richieste di risorse provenienti dagli operatori;
- ricevere le segnalazioni ed i reclami, definire gli opportuni interventi correttivi, richiedendone l'attuazione al personale dedicato;
- coordinarsi con il Responsabile Sicurezza per quanto attiene le problematiche relative alla Sicurezza.

Manutenzione Ordinaria

Il Responsabile tecnico della conduzione è il Manager del Servizio Manutenzione essendo responsabile della qualità degli interventi di manutenzione, in particolare ha il compito di:

- assicurare la corretta gestione dei beni oggetto della Concessione, nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene ambientale;
- effettuare periodici sopralluoghi per valutare il lavoro eseguito in termini di rispondenza alle norme tecniche, di sicurezza ed ai requisiti contrattuali;
- definire, sulla base del piano di manutenzione allegato al progetto esecutivo delle opere ed impianti a realizzarsi, il programma annuale di manutenzione ordinaria ed aggiornarlo in corso d'esercizio;
- assegnare il programma delle manutenzioni al personale dedicato e verificarne l'attuazione ed il rispetto, oltre a decidere eventuali programmi alternativi.

Manutenzione Straordinaria

Il Manager del Servizio Manutenzione procede per gli interventi di manutenzione straordinaria secondo quanto stabilito in fase di programmazione della Commessa ed è responsabile dell'archiviazione storica di tutte le attività e dell'elaborazione statistica di tutte le indicazioni utili



ad attività di archiviazione, miglioramento, reporting, gestione del Servizio, in particolare è sua responsabilità:

- concordare con le funzioni operative eventuali priorità e modalità d'intervento per l'esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria ed a guasto;
- contattare l' Ente Concedente per ottenere l'autorizzazione per l'esecuzione di lavori non previsti contrattualmente ma necessari ai fini della sicurezza e della continuità del servizio;
- comunicare all'Ente Concedente l'organigramma della struttura di progetto ed i nominativi interessati;
- recepire le richieste dell'Ente Concedente, provvedendo alle stesse con il supporto delle altre risorse umane di Commessa.

Oltre a quanto sopra dettagliato il Responsabile di Commessa:

- provvede alla sostituzione del personale non gradito all'Ente Concedente;
- valuta le proposte di miglioramento del servizio reso individuate dagli operativi e le integra con proposte da lui stesso formulate;
- recepisce e gestisce con l'Ente Concedente le proposte di miglioramento;
- assicura, con il supporto delle altre risorse umane di Commessa, l'archiviazione dei documenti di progetto.

Responsabile del Controllo Amministrativo

<i>Titolo di studio</i>	<i>Formazione</i>	<i>Esperienze maturate</i>
Laurea in discipline amministrativo-gestionali	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo di gestione - Contabilità per centri di costo - Analisi dei bilanci - Valutazione dei risultati - Tecniche di budgettazione - Gestione dei gruppi di lavoro 	Specificata esperienza nella conduzione di progetti di controllo di gestione a supporto di attività per commessa per oltre cinque anni

Al Responsabile Amministrativo sono demandate tutte le responsabilità di tipo economico legate all'erogazione dei Servizi in ogni loro parte e in rapporto alle esigenze di reporting con il funzionario dell'Ente Concedente Responsabile del Procedimento.

Attraverso la puntuale applicazione di tutti gli obblighi contrattuali predispone gli strumenti di rendicontazione delle attività svolte ed in particolare:

- attiva tutti gli strumenti di verifica interna dell'andamento economico del progetto, sia per quanto attiene alle esigenze amministrative dell'Impresa, che per quelle previste in contratto a favore dell' Ente Concedente;
- riporta al Responsabile di Commessa ed al Responsabile del Procedimento dell' Ente Concedente dati di sintesi sulle attività;
- mantiene i contatti con le Compagnie assicuratrici e garantisce l'efficacia delle polizze assicurative con questi stipulate;



- attiva tutti gli strumenti di verifica interna dell'andamento economico del progetto, sia per quanto attiene alle esigenze amministrative del Gruppo, che per quelle previste in contratto a favore dell' Ente Concedente;
- intrattiene regolari sessioni di reporting con il Responsabile del Procedimento dell'Ente Concedente o con la struttura da questi delegata per informare il Cliente sui dati significativi dell'avanzamento lavori.

Responsabile della Sicurezza

<i>Titolo di studio</i>	<i>Formazione</i>	<i>Esperienze maturate</i>
Laurea in discipline tecniche	D. Lgs. 81/08	Esperienza almeno quinquennale nella gestione di problemi connessi con la sicurezza presso gruppi di lavoro con obiettivi operativi

Il Responsabile Sicurezza ha l'obbligo di garantire l'espletamento degli adempimenti derivanti da leggi in materia di sicurezza, prevenzione ed igiene del lavoro, nonché attuare tutte quelle misure di prevenzione e di sicurezza che possono essere rese necessarie dalle singole lavorazioni.

In particolare, egli ha il compito di:

- fare attuare tutte le misure previste dal programma di sicurezza (DVR) predisposto dalla società, fornendo le necessarie istituzioni ai propri dipendenti e eventuali subappaltatori;
- rendere edotti i lavoratori dei rischi specifici cui sono esposti e portare a loro conoscenza le norme essenziali di prevenzione, attraverso programmi di formazione;
- esigere che i lavoratori osservino le norme di sicurezza e facciano corretto uso dei mezzi personali di protezione (DPI) messi a loro disposizione;
- controllare periodicamente i mezzi personali di protezione dati in consegna al personale dipendente per accertare il permanere dello stato di idoneità a prevenire il rischio specifico;
- vigilare per il pieno rispetto, da parte di tutto il personale presente delle norme di legge della prevenzione e di quelle previste dai piani di sicurezza;
- segnalare ai diretti superiori, per l'adozione dei provvedimenti di competenza, eventuali inadempienze riscontrate nel corso della normale azione di vigilanza a carico dei dipendenti;
- vigilare affinché non venga rimossa la cartellonistica di sicurezza;
- effettuare le valutazioni dei rischi, segnalando immediatamente ai diretti superiori la presenza di eventuali rischi non previsti nel DVR.
- redigere delle relazioni periodiche sulla valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in base a quanto stabilito dal D.Lgs. 81/08, facendo riferimento a tutti gli impianti oggetto della Concessione;
- predisporre le misure di sicurezza relative alle varie tipologie di attività contemplate all'interno dei servizi erogati.

8.3.2. Operatori tecnici

Custode



<i>Titolo di studio</i>	<i>Formazione</i>	<i>Esperienze maturate</i>
Licenza di scuola media inferiore	Conoscenza norme di riferimento (D.P.R. 285/90 e relative Circolari Ministeriali – Regolamento di Polizia Mortuaria Comunale	Specifica esperienza maturata nel settore

Svolge la propria funzione, nel rispetto del programma operativo predisposto dal Responsabile di Commessa, inoltre è responsabile della conservazione e compilazione dei seguenti atti amministrativi:

- aggiornamento del sistema informatico con le registrazioni di cui all'art. 52 del decreto del Presidente della Repubblica n.285/1990 e di tutti i registri delle cremazioni;
- raccolta delle autorizzazioni alla cremazione;
- raccolta delle autorizzazioni alla consegna delle urne;
- raccolta ed aggiornamento prenotazioni;
- elenco dei titolari di concessioni con la indicazione delle aree e dei locali concessi;
- copia del Regolamento Comunale dei servizi cimiteriali;
- copia del presente Regolamento di Gestione;
- raccolta delle disposizioni ed ordini di servizio che gli vengono notificati dal Sindaco o dall'Ufficio sanitario;
- elenco-inventario dei mobili ed attrezzature esistenti nel tempio;
- regolamento di Polizia Mortuaria, approvato con DPR 10/9/1990, n. 285 e relative circolari Ministeriali.

Giardiniere / Addetto alla pulizia e alla sanificazione ambientale

<i>Titolo di studio</i>	<i>Formazione</i>	<i>Esperienze maturate</i>
Licenza di scuola media inferiore	- Manutenzione delle aree a verde - Pulizia edifici ed aree esterne - Pulizia rifiuti cimiteriali - Attività di sanificazione ambientale - Conoscenza norme e leggi di riferimento	Pluriennale esperienza maturata nel settore

Svolge la propria funzione, nel rispetto del programma operativo predisposto dal Responsabile di Commessa, relativamente a:

- manutenzione tappeti erbosi;
- diserbi;
- manutenzione alberi e arbusti;
- operazioni di difesa fitosanitaria;
- manutenzione fioriere, essenze stagionali, ecc.;
- operazioni di ripristino delle configurazioni esistenti e/o riconfigurazione delle stesse;
- approvvigionamenti di materiali vegetali;



- gestione e manutenzione piante;
- attività di pulizia degli ambienti interni;
- attività di pulizia delle aree esterne;
- gestione e smaltimento rifiuti cimiteriali;
- pulizia caditoie, tombini, ecc;
- attività di disinfezione antibatterica;
- attività di disinfestazione;
- attività di derattizzazione.

Manutentore generico

<i>Titolo di studio</i>	<i>Formazione</i>	<i>Esperienze maturate</i>
Diploma di scuola media superiore da perito elettronico, elettromeccanico	<ul style="list-style-type: none"> - Manutenzione e controllo apparecchiature elettriche e componenti edili - Conoscenza norme UNI e Leggi di riferimento - Tecniche di comunicazione 	Pluriennale esperienza maturata nel settore

Svolge la propria funzione, nel rispetto del programma operativo predisposto dal Responsabile di Commessa relativamente a:

- verifica e controllo del funzionamento dell'impianto oggetto della Concessione;
- interventi di manutenzione programmata;
- verifiche e misurazioni periodiche di cui alle norme UNI-CEI;
- manutenzione e verifica integrità filtri, manicotti, sonde;
- mantenimento dell'integrità di cancellate, inferriate, ecc;
- interventi di riparazione e manutenzione opere in legno;
- riparazione vetri;
- ripristino intonaci;
- opere murarie generiche.

Operatore addetto al forno crematorio

<i>Titolo di studio</i>	<i>Formazione</i>	<i>Esperienze maturate</i>
Licenza di scuola media inferiore	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza norme e leggi di riferimento; - Conoscenza tecniche esecutive; - Eventuale corso di riferimento; 	Specifica esperienza maturata nel settore

Svolge la propria funzione, nel rispetto del programma operativo predisposto dal Responsabile di Commessa relativamente a:



- assiste il custode nel servizio di ricevimento salme;
- esegue tutte le attività relative alla cremazione.

8.4. *Formazione tecnico-professionale del personale*

La formazione non è improvvisazione, ma per essere effettivamente tale, è elaborazione di un processo di apprendimento in vario modo e misura "guidato": formazione infatti significa intervenire, in maniera finalizzata ed organizzata sul modo di lavorare e di essere di un individuo o di gruppi, attraverso scelte anche di metodologie di apprendimento. Per queste ragioni si parla di "processo formativo", proprio ad indicare un percorso di apprendimento in vario modo guidato o consapevole.

- Tale processo formativo solitamente è individuato in un percorso articolato in 5 diverse fasi:
- analisi dei bisogni di formazione (di solito svolti all'interno di una organizzazione);
 - successiva pianificazione degli interventi formativi, definendo le finalità e gli obiettivi, le possibili opzioni all'interno di diversi percorsi formativi facendo scelte - anche in termini di risorse - e individuando i risultati che s'intendono ottenere nelle varie fasi;
 - progettazione in relazione alle specificità delle situazioni e contesti in cui si privilegia l'avvio dell'attività formativa (i contenuti specifici dell'apprendimento, la scelta dei docenti, le metodologie e gli strumenti didattici, comprensivi delle esercitazioni, simulazioni, ecc, i tempi e la durata del percorso formativo, predisponendo i fattori logistici ed organizzativi);
 - attuazione degli specifici interventi "di aula" e "sul campo" (attuazione di quanto progettato, seguendo l'integrazione dei diversi contributi previsti con apposite competenze di tutoraggio, eventuale "ritaratura" del percorso formativo anche in base ai problemi riscontrati "sul campo");
 - valutazione dei risultati confrontando questi con i bisogni e gli obiettivi prefissati e ridefinendo quindi eventualmente anche il percorso formativo successivo.

Il Concessionario, aspirando alla piena soddisfazione delle esigenze dei propri clienti ed al miglioramento continuo dei servizi offerti, attua un articolato processo formativo ispirato ai suddetti obiettivi.

Per raggiungere tale scopo, programma, per tutti i dipendenti, un piano di formazione personalizzato attraverso cui viene fornita, mantenuta e migliorata la preparazione degli stessi, che riguarda l'acquisizione di competenze tecniche, in relazione alle mansioni, ma anche e soprattutto di competenze relazionali, di atteggiamenti e di capacità utili per affrontare situazioni delicate legate al particolare settore in cui opera la società.

Puntare alla formazione del personale è considerato un investimento, in linea con gli obiettivi principali generali.

L'impegno a favore di interventi di formazione fa parte delle strategie sostenute dal Concessionario per promuovere un'occupazione dal punto di vista "qualitativo" e per favorire la competitività non solo sotto il profilo economico.

La formazione proposta varia in base al tipo di qualifica assegnata al lavoratore ed alla complessità delle mansioni da svolgere. Una volta valutato il livello di professionalità all'atto dell'assunzione, si programma una formazione:



- **Continua** - si riferisce alla possibilità per un individuo di intraprendere un percorso formativo che inizi dall'apprendimento dalle conoscenze e dalle competenze di base relative ad una determinata mansione, e che prosegua dopo l'inserimento lavorativo mediante formazione sul lavoro (affiancamento, alternanza tra momenti di lavoro e momenti di formazione), stage, corsi di formazione veri e propri affidati ad aziende "esterne" specializzate in specifiche attività.
- **Permanente** - rivolta a lavoratori considerati soggetti a rischio esclusione a causa di scarso o inadeguato rendimento, dovuto al fatto che le loro competenze professionali sono obsolete e sono state dimenticate per il mancato utilizzo nel tempo. Anche per questo tipo di formazione, sarà valutato caso per caso se operare alternando momenti di "affiancamento" a momenti di "formazione esterna".

La fase di "**affiancamento**" avverrà a cura di dipendenti già in organico che adotteranno efficienti metodologie acquisite con percorsi formativi puntuali e garantite da una consolidata esperienza nel settore.

Accurata e puntuale formazione etico – professionale sarà riservata al responsabile di commessa e al personale preposto ai servizi di accettazione e sepoltura delle salme.

Inoltre, il percorso formativo che si propone riguarderà anche la conoscenza di tutte le normative di riferimento applicabili al comparto cimiteriale (tra le quali i Regolamenti di Polizia Mortuaria, Nazionale, approvato con DPR 285/90 e relative circolari ministeriali, nonché, quello locale, approvato con delibera di C.C. n. 15 del 10/6/2010) e nozioni igienico sanitarie nelle attività cimiteriali e prevede quali docenti, tra gli altri: il medico competente, un medico legale e uno psicologo, al fine di migliorare e perfezionare le competenze relazionali e gli atteggiamenti idonei a dare conforto ai dolenti.

8.5. *Sistema informatico integrato*

In qualunque realtà aziendale, sorge la necessità di pianificare la gestione delle risorse, delle attrezzature, dei servizi e degli interventi.

Un'azienda ove ci siano numerose entità fra quelle succitate necessita di una pianificazione accurata, oltre che di un elevato livello di controllo, al fine di garantire l'efficienza del personale, dei servizi e della struttura cimiteriale oggetto della concessione.

Il software gestionale che si intende implementare permetterà di gestire al meglio tutti i servizi offerti in concessione, nonché quelli a pagamento e permetterà la perfetta tracciabilità del Plesso Crematorio.

I dati saranno utilizzati per fornire indicazioni sulle locazioni a richiesta degli ospiti, per tener traccia delle concessioni, delle operazioni di cremazione effettuate e/o da effettuare ed in generale per la gestione e localizzazione di tutti i servizi oggetto della concessione oltreché quelli a pagamento come ad esempio l'allaccio delle lampade votive la fornitura ed il montaggio arredi.

8.5.1. **Software gestionale completo**

Il Concessionario garantisce all'Ente Concedente la capacità di tenere un quadro dinamico della situazione, in modo da poter monitorare continuamente l'evolversi del servizio ed essere



pronti ad intervenire tempestivamente in relazione a cambiamenti di ogni tipo (emanazione di nuove norme o leggi di riferimento, nuove e/o mutate esigenze dell'Ente Concedente, ecc.).

Il software consentirà di pianificare tutti gli interventi periodici, incluse quelli provenienti piano annuale di manutenzione, secondo le frequenze e tipologie previste, nonché, di monitorare e tracciare, gli interventi specifici come il ripristino delle lampade votive, entro la tempistica prestabilita, nonché gli interventi di manutenzione e quelli a guasto, generati a seguito di report di controllo negativi o di segnalazioni da parte dell'Amministrazione Comunale o della Cittadinanza.

Per questi ultimi, il sistema, a seguito di un report negativo di controllo o di un'avvenuta segnalazione, genera un'attività di ripristino che dovrà essere eseguita nella tempistica succitata.

Al fine di garantire l'esecuzione di tali attività, si assicurerà il servizio di reperibilità, entro 60 minuti dalla chiamata, come descritto a numeri telefonici facilmente reperibili ed affissi nei luoghi di maggiore visibilità per i visitatori.

Entro la prima decade del mese saranno rimessi all'Ente tutti i report giornalieri, corrispondenti alle attività eseguite ad opera del personale preposto, incluse quelle eseguite in base agli ordini di servizio emessi dall'Ente e quelle generate dai piani di manutenzione e monitoraggio, che permetteranno all'Ente di verificare la conservazione nel tempo degli standard prestazionali degli impianti e delle infrastrutture cimiteriali.

Come suddetto, ad ogni azione da compiere, così come ad ogni elemento su cui si è generata un'anomalia, saranno associati i materiali da utilizzare, le attrezzature idonee nonché uno o più d.p.i., deducibili grazie alla possibilità di interfacciamento con il documento di valutazione dei rischi da realizzare in caso di concessione ed il tutto sarà caricato e ben visionabile sull'ordine di servizio a totale e completa salvaguardia della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e sui cantieri temporanei.

Il software si interfacerà con il piano di manutenzione che sarà definito su tutte le strutture ed impianti e per ciascun intervento o servizio gestionale si definiranno le operazioni da compiere ed i rispettivi dati su cui operare:

- categoria (associazione ad un certo tipo di oggetto) (Struttura – impianto - attrezzatura- area a verde)
- tipologia servizio (gestionale o a pagamento)
- tipologia intervento (di cremazione, elettrico, edile, di pulizia, di giardinaggio , allaccio lampada)
- materiali (sonde, filtri, manicotti, cavi elettrico, colla, calcestruzzo, fertilizzante...)
- numero e professionalità degli operatori (addetto al forno, operaio specializzato, impiantista, custode)
- durata prevista
- orario specifico

Si possono associare:

- fasi operative,
- componenti,
- attrezzature,



- documenti descrittivi e/0 schede tecniche.

Completata la definizione degli elementi di cui sopra, il sistema è pronto per la gestione.

Si potrà accedere ai dati effettuando delle ricerche ad esempio per nome e cognome di un concessionario, stampare documenti, memorizzare operazioni, effettuare fatturazioni.

In particolare il gestionale così realizzato sarà in grado di gestire le operazioni di cremazione, le prenotazioni, la contabilità, il personale, tramite reports giornalieri e periodici con indicazione dei servizi da effettuare e del numero e tipologia di addetti necessari, oltreché gestire il magazzino attrezzature.

9. La sicurezza nella commessa

9.1. *Politica per la sicurezza della Commessa. DVR e DUVRI.*

La valutazione dei rischi e la conseguente elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) costituisce obbligo non delegabile del datore di lavoro ed è mirato ad individuare e registrare tutti i rischi per la salute, in grado cioè di causare infortuni e malattie professionali, presenti nell'ambiente di lavoro.

Attraverso l'elaborazione del documento vengono studiate e pianificate le modalità adeguate e le misure da adottare per eliminare o gestire completamente i rischi.

Il concessionario, inoltre si farà carico di fornisce a tutti (Dirigenti, Preposti, Lavoratori) i mezzi, gli strumenti, le innovazioni e l'addestramento adeguati e necessari per tutelare la salute e la sicurezza durante l'attività lavorativa.

Nel caso specifico, trattandosi di un ambiente aperto al pubblico è d'obbligo tutelare e assicurare l'incolumità anche dei visitatori del Tempio o comunque di terzi che per qualsiasi motivo possono essere presenti all'interno della struttura.

Il DVR registra l'organizzazione che il datore di lavoro ha predisposto per controllare l'efficacia e l'efficienza del processo di prevenzione dei danni alla salute, in modo da poter intervenire tempestivamente per modificare ed adeguare tutte le misure (strumentali ed organizzative) predisposte, secondo il metodo della revisione periodica programmata e del miglioramento continuo.

La necessità di approntare un Documento per la Valutazione dei Rischi per le attività svolte nell'ambito della Concessione, al fine di dettagliare le modalità di lavoro riferendole alla Sicurezza del personale, nonché dei visitatori, nell'esercizio delle proprie mansioni e nasce dalle seguenti esigenze:

- tutelare il lavoro in tutte le sue forme di applicazione, che ha indotto a porre in essere norme di Sicurezza le quali, non prescindendo dalla natura umana del lavoratore, tendono a creare condizioni ambientali e di lavoro idonee a garantire la sua integrità fisica e morale;
- garantire la Sicurezza, dei lavoratori e dei visitatori, all'origine e in forma propedeutica alla serie di eventi che si verificano o potrebbero verificarsi negli ambienti di lavoro;



- obblighi imposti ai datori di lavoro di informare i lavoratori sui rischi potenziali e sulle relative misure di Sicurezza, nel rispetto morale verso il personale, nonché in virtù delle norme vigenti dei Codici Civile e Penale dello Stato;
- esigenza di un'azione volta a modificare l'atteggiamento e l'opinione degli “addetti ai lavori” nei confronti della Sicurezza, promuovendone la partecipazione attiva.

Il Concessionario, pienamente consapevole dell'importanza ricoperta in ambito aziendale della tutela della Sicurezza negli ambienti di lavoro e scrupolosamente attento a tutte le novità in ambito di prevenzione e protezione dei rischi connessi alle attività lavorative, ha già predisposto un DVR che, modellato in base alla vigente legislazione in materia di Prevenzione degli Infortuni e dell'Igiene sul Lavoro, è finalizzato a realizzare il massimo livello possibile di Sicurezza durante l'espletamento dei servizi oggetto della Commessa sia dei lavoratori che dei visitatori.

Il DVR concepito è articolato in un insieme di interventi così riassumibili:

- analisi delle fasi lavorative (mansioni) per ogni singolo dipendente;
- osservazione dei mezzi, degli impianti e delle attrezzature di lavoro;
- identificazione dei pericoli e stima dei rischi di esposizione ad essi correlabili;
- studio e adozione di misure preventive/protettive specifiche per i rischi derivanti dalle attività lavorative;
- studio e adozione di misure preventive per la tutela e la sicurezza dei visitatori durante lo svolgimento delle attività lavorative;
- verifica della loro efficacia/efficienza, attuale e nel tempo;
- elaborazione di procedure di Sicurezza per le attività maggiormente esposte a rischi;
- predisposizione di istruzioni scritte da consegnare al personale interessato;
- predisposizione di avvisi scritti da affiggere all'interno del plesso cimiteriale;
- predisposizione di programmi di informazione e formazione in materia di Sicurezza;
- continuo aggiornamento e/o adeguamento a mutate esigenze o condizioni di Sicurezza dei punti precedentemente illustrati.

Il procedimento logico di cui sopra è chiaramente di natura dinamica, in quanto perfettamente ripetibile, riproducibile e adattabile a eventuali future esigenze dovute, ad esempio, all'introduzione di nuove risorse umane; nel qual caso si devono mantenere aggiornate nel tempo l'efficienza e l'efficacia delle contromisure predisposte.

Il DVR rappresenta quindi la guida da utilizzarsi per poter applicare al meglio tutte le misure di Sicurezza, a tutela dei lavoratori stessi e dei visitatori del Tempio, per ciascuna situazione specifica individuata; è ovvio che l'attuazione scrupolosa ed attenta del Documento richiede e prevede il massimo impegno da parte di ciascun lavoratore e un minimo impegno da parte dei visitatori, visto che il problema della Sicurezza interessa tutti a prescindere dalle mansioni e dai ruoli.

Per tale motivo tutto il personale è coinvolto in maniera diretta nella realizzazione del DVR e Il Concessionario verifica, attraverso il Responsabile di Sicurezza della Commessa, che ogni singolo dipendente si attenga alle norme in esso prescritte e comunque ponga la giusta attenzione al problema della Sicurezza, nel rispetto di una gestione aziendale basata sulla collaborazione e sulla visione sinergica delle problematiche legate alle attività lavorative.



E' tuttavia opportuno sottolineare che la responsabilità di ciascun lavoratore, a prescindere dalle mansioni e dai ruoli ricoperti, potrà essere tanto meglio acquisita quanto più essa sarà supportata anche da una frequente consultazione tra le parti, al fine di consentire una maggiore armonizzazione e un dialogo più aperto tra coloro che utilizzeranno il DVR medesimo; per questo motivo sarà compito delle Funzioni aziendali preposte mantenere sempre aggiornato tutto il personale in materia di Sicurezza e di prevenzione/protezione degli infortuni, verificando il livello di apprendimento del singolo dipendente ed impegnandosi per il raggiungimento di una situazione di "optimum" in cui tutti si adoperano seguendo le prescrizioni del DVR al fine di tutelare non solo la propria salute, ma anche quella dei propri colleghi e dei visitatori del Tempio, nel rispetto dell'ottica di armonizzazione precedentemente citata.

Inoltre, il concessionario provvederà a sottoporre all'approvazione dell'Ente il DUVRI, che, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008, deve essere redatto dal datore di lavoro committente che promuove la collaborazione ed il coordinamento tra le imprese indicando quali misure adoperare per eliminare o limitare i rischi da interferenze.

Con tale documento il Concessionario si propone di informare sui potenziali rischi specifici presenti nel Tempio Crematorio, cioè nel luogo in cui si troveranno a lavorare i propri dipendenti a stretto contatto con i visitatori, per eliminare o ridurre drasticamente i rischi determinati dalle interferenze tra i lavori delle eventuali imprese autorizzate ad effettuare lavori all'interno del Tempio.

Tra l'altro, l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici, con determinazione n. 3 del 5 marzo 2008 ha evidenziato che "la valutazione dei rischi da interferenze, in particolare negli edifici quali, a titolo esemplificativo, ospedali e scuole, deve avvenire con riferimento non solo al personale interno ed ai lavoratori delle imprese appaltatrici, ma anche agli utenti che a vario titolo possono essere presenti presso la struttura stessa quali degenti, gli alunni ed anche il pubblico esterno."

Pertanto, tutti i committenti e i datori di lavoro, ivi compresi i subappaltatori, coinvolti in attività lavorative all'interno del plesso cimiteriale dovranno promuovere la cooperazione ed il coordinamento attuando misure di prevenzione e protezione dai rischi derivanti dall'interferenza di diverse attività lavorative non solo per la tutela dei lavoratori ma anche degli utenti del Tempio.

Cosicché l'Ente Concedente prima di autorizzare, a qualsiasi titolo, imprese terze all'esecuzione di lavori, verificherà l'idoneità tecnico-professionale dell'impresa appaltatrice e imporrà con il provvedimento di autorizzazione l'adozione di adeguate misure di sicurezza per la prevenzione dei rischi evidenziati nel DUVRI.

Riferimenti legislativi

Il DVR e il DUVRI saranno predisposti dal Concessionario nel rispetto scrupoloso delle vigenti disposizioni legislative in materia di Sicurezza ed Igiene sul lavoro; in particolare, alle seguenti normative e ss.mm.ii:

- D.P.R. 547 del 27 aprile 1955 "norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro";
- D.P.R. 164 del 07 gennaio 1956 "norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro nelle costruzioni";



- D.P.R. 302 del 19 marzo 1956 “Norme di prevenzione degli infortuni sul lavoro integrative di quelle generali emanate nel DPR 547 del 27 aprile 1955”;
- D.P.R. 303 del 19 marzo 1956 “norme generali per l’igiene sul lavoro”;
- D.lgs. 277 del 15 agosto 1991 in esecuzione della Legge. 212 art. 7 del 3/790 “norme per la protezione dei lavoratori contro i rischi derivanti da esposizione ad agenti chimici, fisici e biologici durante il lavoro”;
- Legge 292 del 5 marzo 1963 e successivo Regolamento di esecuzione DPR 1301 del 7 settembre 1965 “relativo alle modalità della vaccinazione antitetanica obbligatoria”;
- D.lgs. 626 del 19 settembre 1994 “norme riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro”;
- D.lgs. 494 del 14 agosto 1996 “norme per le prescrizioni minime di sicurezza e/o di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili”;
- Legge 55 del 19 marzo 1990 “Nuove disposizioni per la prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale”;
- D.M. 15 luglio 2003 n. 388 “Regolamento recante disposizioni sul pronto soccorso aziendale”;
- D.lgs. 81 del 16 aprile 2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza);

9.2. *I documenti e la modulistica*

Al fine di garantire e comprovare il suo impegno nei confronti della Sicurezza e della Tutela dei lavoratori e dei visitatori del Tempio, il Concessionario predisporrà un’opportuna documentazione a supporto delle attività previste dal DVR e dal DUVRI; i documenti che rientrano in tale ambito possono essere così identificati:

- schede personali per ogni dipendente, contenenti dati anagrafici, titolo di studio, esperienze maturate, eventuali handicap, turni di lavoro, mansionario specifico, ecc.
- modulo di rilevazione rischi, utilizzato per segnalare qualsiasi tipo di violazione alle disposizioni in materia di sicurezza riscontrata e proporre eventuali azioni correttive;
- moduli di verifica e sorveglianza dell’attività aziendale;
- schede tecniche di tutte le attrezzature occorrenti per l’esecuzione dei lavori oggetto della concessione;
- moduli di verifica del corretto funzionamento delle attrezzature e dei mezzi d’opera.
- schede sulle specifiche dei prodotti chimici utilizzati
- scheda di consegna ai dipendenti dei Dispositivi di Protezione Individuali.
- cartellonistica e avvisi agli utenti.

La responsabilità della gestione dei documenti sopra citati ricade sul Responsabile Sicurezza, a cui spetta il compito di rilevare le non conformità e di trasferirle sull’apposito modulo che verrà posto all’attenzione del Responsabile della Commessa.

Sarà compito del Responsabile della Commessa a quel punto approvare, integrare o modificare le azioni correttive proposte dal Responsabile Sicurezza che verranno rese operative nel più breve tempo possibile.



9.3. *La metodologia di analisi dei rischi*

L'analisi dei rischi condotta tiene conto del pericolo cui può essere soggetto il singolo dipendente in base alla tipologia di attività svolta nell'ambito del servizio cui è preposto; non è tuttavia trascurato il criterio di completezza dell'analisi, così che ciascun lavoratore sarà comunque messo a conoscenza anche di pericoli non propriamente correlati alla propria mansione specifica, e ciò vista anche la possibilità effettiva d'interscambio mansionale.

In ogni caso, per ciascuna delle attività lavorative poste a carico del Concessionario, come previste nel Capitolato di Gestione e negli altri documenti allegati alla Convenzione, vengono evidenziati gli eventuali rischi e le relative misure di sicurezza poste tutela del lavoratore stesso e dei visitatori del Tempio

Questo procedimento, attuato per la stesura delle prime versione del DVR e del DUVRI, è oggetto di verifiche periodiche e riesame a cura del Responsabile della Sicurezza e della Conduzione; chiaramente, il quadro rischi/pericoli può non essere costante nel tempo, poiché l'introduzione di nuove risorse umane, nuovi mezzi, attrezzature, ecc., sono tutti avvenimenti che possono condurre alla necessità di revisione e/o integrazioni delle misure adottate.

Sarà quindi compito dei Responsabili provvedere a verifiche periodiche delle condizioni di lavoro, allo scopo di mantenere il più alto possibile il livello di Sicurezza nell'ambito della Commessa.

E' senz'altro opportuno quanto doveroso sottolineare che la valutazione effettuata riguarda quei rischi che, derivanti dalle attività lavorative elencate e connessi alle macchine e attrezzature utilizzate, risultano "ragionevolmente prevedibili" e con probabilità che siano raggiunti livelli potenziali di danno alle persone.

La valutazione di un rischio (gravità dell'incidente, probabilità del suo verificarsi, possibilità di ricorrere a misure tecniche preventive ed economicamente ragionevoli) è da riferire ad un uso normale o normalmente prevedibile di un'attrezzatura o di un macchinario, nonché allo svolgimento canonico delle attività e mansioni.

In altre parole si escludono, a priori e per evidenti ragioni, la consapevole e deliberata assunzione personale di rischi da parte del lavoratore (per manifesta irresponsabilità, negligenza o autolesionismo).

Riguardo alle specifiche attività oggetto della Concessione, il Concessionario già dispone di un adeguato Documento di Valutazione dei Rischi, basato sui seguenti concetti:

- esame del rischio in tutte le sue possibili manifestazioni e conseguenze sul lavoratore;
- individuazione delle procedure atte a debellare, o, ove ciò non sia possibile, minimizzare il rischio;
- individuazione delle procedure atte a minimizzare le conseguenze del rischio, qualora non si riesca ed evitarlo.

Di seguito si riporta a titolo esemplificativo un elenco di potenziali rischi che sono stati analizzati nei suddetti documenti:

- rischio di incendio;
- rischio elettrico;



- esposizione a rumore;
- rischio chimico;
- rischio biologico;
- rischio caduta;
- rischio vibrazioni meccaniche;
- movimentazione manuale dei carichi.

9.4. *Criteria di prevenzione e protezione dai rischi*

Dopo aver provveduto ad identificare e analizzare i rischi legati alle attività oggetto della Concessione, è evidente che bisogna individuare e rendere note a tutto il personale le prassi da seguire per prevenire i pericoli a cui possono essere soggetti e proteggersi da infortuni o inconvenienti di vario genere che possano manifestarsi durante lo svolgimento delle mansioni di routine.

Le misure di salvaguardia che i dipendenti del Concessionario adotteranno sono state sviluppate coerentemente alle seguenti prioritarie esigenze:

- il buon senso e l'esperienza di ciascuno;
- i principi gerarchici della prevenzione dei rischi, ovvero:
- evitare i rischi;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o lo è meno;
- combattere i rischi alla fonte;
- l'applicazione non solo di provvedimenti di protezione collettiva, ma anche individuali;
- l'adeguamento al progresso tecnico ed ai cambiamenti dell'informazione, cercando di garantire un miglioramento continuo dei livelli di protezione.

I provvedimenti che ne scaturiscono, includono perciò la scelta appropriata di:

- metodi di lavoro;
- attrezzature, materiali e sostanze da impiegare;
- mezzi collettivi di protezione;
- mezzi individuali di protezione;
- segnaletica correlata.

È implicito l'obbligo per il Concessionario fornire idonea informazione e formare i lavoratori, sia sui programmi che sulle azioni di verifica delle soluzioni adottate.

Di seguito si riporta un elenco delle prassi illustrate in relazione ai rischi riportati nel precedente paragrafo:

- misure tese a prevenire la probabilità dell'incendio: comportamenti da adottare durante l'esecuzione di lavori, precauzioni necessarie per l'uso delle sostanze infiammabili;
- misure tese a limitare il rischio in caso d'incendio;
- misure tese a prevenire il rischio di shock elettrico quali ad esempio l'esame a vista e la manutenzione programmata degli impianti elettrici;
- misure tese a prevenire il rischio di perdita di capacità uditiva (ipoacusia da rumore): frequenza limitata di utilizzo di attrezzature rumorose e l'obbligo di utilizzo di adeguate protezioni;



- misure tese a prevenire i rischi chimici: precauzioni nell'uso di sostanze trattanti, disincrostanti, impregnanti, disinfettanti;
- misure da adottare relativamente al contatto con agenti infettanti: comportamenti atti a prevenire l'esposizione parenterale, cutanea e mucosa;

9.5. Cartellonistica e DPI

Il controllo dell'affissione della cartellonistica di indicazione all'interno delle luoghi in cui i dipendenti del Concessionario sono chiamati a svolgere le proprie mansioni oltre a contribuire alla prevenzione degli infortuni, cautela in merito all'obbligo di soddisfare alla necessità di informazione del personale e dei visitatori che è obbligatoria sia per il Concessionario che per l'Ente Concedente.

Negli ambiti strutturali sarà verificata l'affissione di opportuna cartellonistica di Sicurezza, che richiami costantemente l'attenzione del personale e dei visitatori riguardo la presenza di situazioni/condizioni di possibile rischio e le conseguenti cautele da adottare o riguardo le generali norme comportamentali in caso di emergenza (come ad esempio incendio, terremoto etc...).

In relazione alle esigenze specifiche, sono indicate le diverse tipologie di segnali previste:

1) Segnali di salvataggio

Fanno parte di questo tipo di segnali le indicazioni relative a postazioni di pronto soccorso e/o presidio sanitario (la croce caratteristica).



2) Segnali di obbligo o prescrizione

Si tratta di cartelli che presentano pittogrammi bianchi su sfondo blu, di forma generalmente rotonda o rotondi su base quadrata; contribuiscono alla riduzione dei rischi imponendo degli obblighi comportamentali.



3) Segnali di divieto

Si tratta di cartelli generalmente rotondi, o rotondi su base quadrata, bordati e barrati di rosso con sfondo bianco e pittogramma nero, oppure con pittogrammi bianchi su sfondo rosso; contribuiscono alla riduzione dei rischi imponendo restrizioni comportamentali inibendo l'accesso ai luoghi in cui non è possibile eliminare del tutto le situazioni di pericolo.



4) Segnali di avvertimento

Si tratta di cartelli generalmente triangolari o rettangolari, con pittogramma nero su sfondo giallo o arancione. Sono utili alla prevenzione dei rischi in tutte le situazioni in cui non è possibile



ottenere lo stesso risultato né con obblighi, né con limitazioni comportamentali.



5) Segnali di dispositivi di sicurezza

Segnalano la presenza di opportuni dispositivi di sicurezza, come ad esempio estintori,



oppure altri dispositivi atti a porre rimedio a situazioni particolarmente pericolose



6) Segnali di indicazione

Si tratta di cartelli generalmente rettangolari, con pittogramma bianco su sfondo verde e indicano le vie di fuga più sicure in caso di emergenze.



Il corretto uso della cartellonistica e l'utilizzo Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), dove prescritto dal DVR, può contribuire non poco a ridurre il rischio di infortuni ed incidenti sul lavoro; pertanto, il DVR predisposto dal Concessionario prevede una chiara esposizione dei DPI da utilizzarsi nell'ambito delle attività oggetto della Concessione nonché delle loro modalità d'uso.



In ottemperanza alla Direttiva 89/686/CEE e successive integrazioni, si indicano i Dispositivi di protezione individuali (D.P.I.) che dovranno essere messi a disposizione ed utilizzati da parte del personale addetto per le diverse operazioni connesse al ciclo di cremazione:

Movimentazione dei feretri fino al montafereetri:

- guanti di lavoro in pelle;
- scarpe da lavoro.

Carico dei feretri nel forno:

- visiera di sicurezza in lastra trasparente e filtrante in classe 2 (UNI EN 166 - UNI EN 171);
- tuta di protezione da calore radiante e convettivo (UNI EN366 - UNI EN367 - UNI EN531);
- guanti di protezione contro rischi da contatto di corpi ad elevata temperatura (UNI EN407);
- scarpe di protezione (UNI EN346).

Estrazione delle ceneri:

- tutti i D.P.I. previsti per le operazioni di carico;
- maschera con filtro tipo P (antipolvere).

Polverizzazione delle ceneri:

- scarpe da lavoro;
- camice da lavoro;
- guanti da lavoro di pelle;
- occhiali o visiera;
- maschera con filtro tipo P (antipolvere).

Estrazione delle polveri dalle tramogge del filtro a maniche:

- scarpe da lavoro;
- camice da lavoro usa e getta;
- guanti da lavoro di pelle;
- occhiali o visiera;
- maschera con filtro tipo P (antipolvere).

Per le operazioni di manutenzione, i dispositivi da utilizzare verranno indicati nel manuale d'uso e manutenzione.

In relazione alle necessità (mansioni) ed alle attrezzature usate, questi dispositivi saranno distribuiti ai lavoratori per mezzo di apposito modulo di registrazione, controfirmato dagli stessi a titolo di ricevuta.

Il Responsabile della Sicurezza ha la facoltà e l'autorità necessarie alla verifica periodica delle condizioni di usura/efficienza dei Dispositivi di Protezione Individuale sopra elencati, disponendo in ordine alle necessarie riparazioni e/o sostituzioni.

9.6. Addestramento del personale

Il Responsabile Sicurezza, cui spetta il compito di una valutazione preventiva dei rischi e delle misure di prevenzione/protezione da adottare, ha ricevuto adeguata formazione nel campo della Sicurezza e dell'Igiene nel mondo del lavoro, ed inoltre ha maturato una notevole esperienza nel settore per almeno cinque anni.



In particolare, il Responsabile Sicurezza del Concessionario ha ricevuto un'adeguata formazione sul D.lgs. 81/08.

Il Responsabile della Sicurezza è tenuto a mantenersi costantemente aggiornato in materia di Sicurezza sul lavoro, ad esempio attraverso la partecipazione a corsi e seminari, con particolare attenzione all'emanazione di nuove leggi in materia o all'eventuale aggiornamento e/o modifica di quelle attualmente vigenti; ad essi spetta infatti il compito di mantenere il Concessionario sempre all'avanguardia nel campo della tutela dei dipendenti e della prevenzione/protezione dai rischi.

All'occorrenza, in caso di anomalia, il Responsabile della Conduzione o preposto deve assicurare che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste a tutela e salvaguardia degli operatori e dell'impianto:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione del feretro;
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- aspiratore fumi in depressione evitando la dispersione in ambienti di lavoro;
- serranda by-pass fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi.

Viene programmato ad opera del Responsabile Sicurezza un piano periodico di formazione per tutto il personale del Concessionario in materia di Sicurezza del lavoro, al fine di garantire un continuo aggiornamento in caso di emanazione di nuove norme e/o leggi di riferimento, e/o modifica di quelle esistenti), , che sarà realizzato tramite ad esempio:

- distribuzione di opuscoli;
- corsi di aggiornamento professionale.

9.7. Il piano di sorveglianza

Per un continuo monitoraggio della situazione relativa a rischi e pericoli si procederà a periodiche sorveglianze e verifiche curate dal Responsabile Sicurezza e della Conduzione; tali verifiche costituiscono un momento di incontro costruttivo per la verifica dell'efficacia e dell'attualità del Piano della Sicurezza.

Nello stilare il programma di verifica si tiene conto:

- delle eventuali prospettive di adeguamento a nuove leggi e norme;
- delle esigenze contingenti dell'azienda;
- di nuovi rischi evidenziati o potenziali;
- di cambiamenti tra il personale (cambi di mansione o neoassunti);
- degli esiti di precedenti verifiche.

Scopo delle verifiche è quindi il monitoraggio delle condizioni di gestione e mantenimento delle condizioni di Sicurezza a livello complessivo, del grado di recepimento delle disposizioni in materia da parte del personale (comportamentali, uso dei DPI, applicazione di procedure o istruzioni di lavoro, ecc.), nonché la verifica dello stato delle attrezzature e dei dispositivi di prevenzione/ protezione generali e collettivi.

Se in fase di verifica vengono individuate differenze di rilievo tra quanto applicato a quanto prescritto dal DVR, è compito del Responsabile preposto:

- ponderare e proporre le necessarie azioni correttive;



- stimarne i relativi tempi di attuazione;
- disporre successiva verifica delle soluzioni individuate.

I risultati organizzativi e/o operativi emersi, trasposti su appositi moduli firmati dal Responsabile della Sicurezza, vengono posti all'attenzione del Responsabile della Conduzione per l'approvazione.

10. Tecniche di comunicazione

10.1. *L'importanza dell'informazione nell'ambito della commessa*

Una buona e corretta informazione è alla base del successo in ogni tipo di rapporto, soprattutto in ambito lavorativo; infatti, essere in possesso di tutte le notizie e le cognizioni necessarie relativamente all'attività svolta, è indispensabile per poter operare al meglio e tenendo sempre presenti tutti i fattori, negativi o positivi, che possono influenzare l'andamento dell'attività stessa.

Il Concessionario intende pertanto praticare una completa informazione volta sia all'interno (dipendenti del Soggetto stesso) che all'esterno (dipendenti del Comune, visitatori, dipendenti d'impresie funebri, ecc.), coerentemente con la politica di massima trasparenza e funzionalità di erogazione del servizio che il Concessionario ha deciso di adottare.

Per quanto riguarda i dipendenti (sia del Concessionario che del Comune nelle persone coinvolte nella gestione dei servizi cimiteriali), l'informazione praticata dal Soggetto sarà volta a rendere noti i seguenti punti:

- modalità di erogazione dei servizi;
- gestione ottimizzata delle mansioni da svolgere;
- analisi dei rischi e corrette prassi di prevenzione e protezione.

In tal modo, il personale può conoscere nei minimi dettagli le disposizioni del Concessionario relativamente alle modalità di erogazione del servizio e all'organizzazione predisposta al fine di garantire uno svolgimento delle attività lavorative mirato all'ottimizzazione di tutte le risorse, principalmente quelle umane, cioè i dipendenti stessi, la cui tutela è un punto imprescindibile della politica adottata per la Commessa in questione.

In particolar modo, come già affermato, verrà fornita ai dipendenti una esauriente e corretta analisi dei rischi legati allo svolgimento delle loro attività nei locali oggetto della Concessione, rischi da considerarsi intrinseci in quanto derivanti dalla natura stessa dell'ambiente lavorativo; inoltre, si illustreranno anche tutte le metodologie necessarie alla minimizzazione di tali rischi, affinché tutto il personale possa essere edotto sulle modalità operative utili a preservare la propria salute, prevenendo la possibilità di infortuni o incidenti, o adottando opportune azioni terapeutiche nel caso in cui il sinistro si verifichi.

Relativamente all'informazione rivolta a cittadini e soggetti esterni in generale, il Concessionario renderà noti ad esempio, i seguenti punti:

- modalità di erogazione dei servizi;
- tempistiche legate alle attività svolte;



- informazioni su eventi particolari derivanti dallo svolgimento delle attività oggetto della Concessione (divieto di accesso ad alcune zone, variazioni su tempi e modi di erogazione di un servizio, variazioni dell'orario di apertura del Tempio, ecc.).

Pertanto, sarà possibile per i cittadini ed i soggetti esterni in generale, conoscere tutto ciò che riguarda l'erogazione dei servizi compresi nella concessione ed il *modus operandi* rispetto a quanto richiesto, nonché pianificare e/o richiedere le azioni correttive necessarie a conformarsi agli standard previsti.

10.2. Strumenti e metodologie di comunicazione ed informazione adottati

L'informazione al personale interno sarà fornita dal Concessionario tramite:

- opuscoli distribuiti a tutti i dipendenti, facili da consultare ma allo stesso modo completi ed esaurienti, nonché fatti apposta per essere trasportati e consultati in loco all'occorrenza;
- corsi di formazione ed aggiornamento, a cura del Responsabile preposto.

L'informazione rivolta all'esterno dal Concessionario sarà svolta ad esempio tramite:

- la Carta dei Servizi;
- opuscoli e depliant;
- manifesti e banner.

In relazione ai mezzi di comunicazione adottati, va detto che, nell'ambito di una corretta informazione, è fondamentale riuscire a trasmettere le nozioni in maniera rapida ed efficiente, in modo che i soggetti preposti ad assimilare tali nozioni possano farlo con semplicità e disinvoltura.

E' necessario, dunque, realizzare una comunicazione tra le parti interessate basata non solo sulla correttezza e completezza delle informazioni trasferite, ma anche sull'utilizzo d'accorgimenti e tecniche che permetta una veloce localizzazione e distinzione dei concetti più importanti, facilitandone l'assimilazione da parte di chi riceve tali informazioni.

Pertanto, le principali caratteristiche di una buona comunicazione sono le seguenti:

- completezza nella presentazione dei concetti;
- chiarezza d'esposizioni e semplicità del linguaggio utilizzato;
- evidenziazione degli aspetti fondamentali delle informazioni in modo che possano catturare l'attenzione delle persone.

Il Concessionario, coerentemente con quanto appena affermato, ha improntato la realizzazione dei mezzi di comunicazione utilizzati per le attività oggetto della Concessione (Carta dei Servizi, opuscoli, banner, manifesti, volantini, messaggi ecc.) ad alcuni accorgimenti volti al raggiungimento degli obiettivi di cui sopra; quali ad esempio:

- utilizzo di slogan appropriati che permettano di comprendere subito il contenuto delle affermazioni cui si riferisce e di metterne in risalto i contenuti principali;
- rinuncia a frasi troppo lunghe, che facciano perdere di vista il concetto esposto, a favore di frasi brevi, più facili da leggere e soprattutto più adeguate ad una rapida assimilazione da parte di chi le deve leggere;
- utilizzo di disegni od altre espressioni grafiche a supporto delle informazioni esposte, per aggiungere il notevole potere esplicativo delle immagini a quello della scrittura;



- messa in risalto di parole chiave o frasi di particolare importanza tramite opportuni accorgimenti (caratteri più grandi o di colore diverso, sottolineatura, ecc.);
- uso di paragoni e metafore appropriati per meglio descrivere alcuni concetti;
- utilizzo di un linguaggio semplice, di facile comprensione, con la rinuncia a parole astruse o troppo complicate, ed il ricorso a termini tecnici solo nei casi in cui è veramente necessario, e in ogni caso sempre fornendo un'adeguata spiegazione delle parole d'uso poco comune.

Il Concessionario, al fine di facilitare l'accesso ai servizi offerti e alle relative informazioni, istituirà presso la sede un call center dipendente dall'Area Servizi.

Il call center sarà attivo durante l'orario di ufficio dell'azienda ed ha un proprio numero di telefono dedicato; orari e numero di telefono saranno specificati in appositi cartelli esposti al pubblico.

Il call center svolge le attività di gestione dei rapporti con gli utenti in ordine a segnalazioni, richieste, prenotazioni, reclami etc. e alla posizione contabile, inoltre, mantiene i rapporti telefonici con gli utenti o clienti e con i Referenti di zona a cui invia sia gli estremi dei reclami che l'aggiornamento della modulistica di servizio.

Il call center costituisce quindi la principale interfaccia con il cliente/utente.

Con tali accorgimenti, il Concessionario è certo di poter svolgere al meglio l'attività informativa a supporto del servizio erogato, coniugando perfettamente la necessità di divulgare nozioni basilari agli aventi diritto con la capacità di farlo in maniera tale da facilitare ed ottimizzare il processo d'apprendimento dei concetti esposti.

11. Reclami

11.1. Reclami di Utenti / Clienti

Il Concessionario gestisce i processi di comunicazione per reclami con i propri clienti/utenti tramite opportuni canali d'informazione quali:

- personale preposto al servizio presso il Tempio;
- attivazione call center attraverso il numero verde;
- per corrispondenza indirizzata al Concessionario.

Il Concessionario assicura la propria collaborazione al Cliente durante tutto il periodo di fornitura del servizio verificandone il grado di soddisfazione mediante l'attivazione di un servizio di customer satisfaction.

Il Concessionario, inoltre, cura la risoluzione delle contestazioni dei Clienti dei attraverso un processo di gestione documentato.

Le attività per la risoluzione delle contestazioni comprendono la segnalazione e registrazione del reclamo da parte del call center.

Il Referente, a sua volta, dopo aver effettuato la risoluzione del reclamo, invia la chiusura della contestazione al call center per i successivi adempimenti.



I dati relativi alle contestazioni sono successivamente e regolarmente analizzati ed elaborati, allo scopo di individuare possibili cause di non conformità verso cui avviare opportune azioni correttive.

11.2. Reclami del Committente

Il Concessionario gestisce i processi di segnalazione e gestione reclami con i propri Committenti attraverso l'Ufficio Legale, il quale, a sua volta, segue la procedura prevista per la gestione dei reclami informando, ove necessario, i settori di competenza per l'analisi e risoluzione degli stessi.

Il Responsabile dell'Ufficio Legale cura, inoltre, la documentazione del processo di gestione del reclamo attraverso un apposito software.

Nel caso di reclamo effettuato telefonicamente, l'Ufficio Legale registra tutti i dati utili alla gestione dello stesso.

I dati relativi alle contestazioni sono successivamente e regolarmente analizzati ed elaborati, allo scopo di individuare possibili cause di non conformità verso cui avviare opportune azioni correttive.

Il Concessionario assicura la propria collaborazione all'Ente Concedente durante tutto il periodo della concessione, verificandone periodicamente il grado di soddisfazione mediante l'attivazione di un servizio di customer satisfaction.

12. Sistema integrato di gestione qualità, ambiente e sicurezza

Il sistema di gestione perseguirà tutti gli standard in ordine alle certificazioni di Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Tutte le procedure saranno conformi alle relative norme di riferimento ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e BH OSHAS 18001:2007 per le seguenti attività:

- gestione di plessi crematori e di tutte le attività connesse nelle forme di global service.
- progettazione, realizzazione e manutenzione impianti elettrici per l'illuminazione votiva nei cimiteri e gestione del servizio lampade votive;

13. Nuovo sistema integrato di gestione attiva

Il sistema realizzato dalla società Concessionaria si fonda sul principio di poter tracciare e monitorare oggetti, persone, impianti e condizioni ambientali realizzando un network capillare e allo stesso tempo versatile e di semplice implementazione, in cui i nodi possono assumere configurazioni diverse, ma saranno gestiti in automatico tramite un Server centrale su cui risiedono le basi di dati ed il software principale di interfacciamento con tutti gli altri dispositivi dell'infrastruttura.

13.1. Struttura del sistema

L'implementazioni si realizza attraverso la collocazione di:

- Nodi Riferimento fissi e Access Point che si interfacciano con i nostri impianti tecnologici;



- Nodi Mobili attivi equipaggiati con sensori di vario tipo per “leggere” l’ambiente, elettricamente alimentati che scambiano segnali con i nodi (fissi).

Il server centrale gestisce in maniera intelligente tutti i dati ed, a seguito di controlli, effettua decisioni finalizzate alla regolazione automatica dei suddetti impianti.

Tutto ciò si consegue attraverso un software di gestione, realizzato dal Concessionario, che prevede la gestione attiva di tutti gli impianti contemplati dal progetto preliminare, nonché la scalabilità in previsione dell’aggiunta di nuove funzionalità a richiesta e/o a causa di sopraggiunte necessità.

13.2. Ottimizzazione delle risorse

La politica perseguita dalla scrivente punta alla gestione integrata dei sistemi ed impianti con un elevato livello di automatizzazione, finalizzata all’ottimizzazione delle risorse e dei più recenti standard qualitativi .

A titolo esemplificativo si illustrano alcuni esempi implementati:

13.3. Gestione della sicurezza

Il software di gestione attiva si interfacerà con :

- l’impianto antiintrusione;
- l’impianto di videosorveglianza;
- l’impianto crematorio;
- l’impiego di colonnine per l’invio delle richieste di soccorso.

Gli input provenienti dagli impianti, opportunamente implementati, genereranno azioni volte ad aumentare i livelli di sicurezza, o report come conteggi degli accessi e relative uscite, a seguito dei quali, intraprendere nuove decisioni.

13.4. Gestione dell’efficienza energetica

Il software di gestione attiva si interfacerà con:

- il forno crematorio;
- gli impianti elettrici a servizio dell’illuminazione dei viali, dei parcheggi e dei locali destinati ad uffici;
- l’impianto di illuminazione votiva;
- l’impianto antiintrusione;

Tutto ciò permetterà di regolare l’intensità dei flussi e delle operazioni durante l’arco della giornata; potranno essere monitorate le utenze, in base ai relativi consumi, nel qual caso decidere se applicare delle tariffe speciali, potranno essere monitorati i rendimenti e consumi del forno e dell’impianto fotovoltaico ed al contempo, a seguito di report, rivelare eventuali anomalie.

Le azioni intraprese volgeranno ad aumentare notevolmente i livelli di efficientamento energetico.

