



CARTE
DEI
SERVIZI
DEL
FORNO
CREMATORIO
DI
BERGAMO

SERVIZI

CIMITERIALI





Questo documento è stato realizzato in collaborazione con il **Comune di Bergamo** e con le **Associazioni territoriali dei Consumatori: Adiconsum, ADOC, Federconsumatori**, aderenti tutte al Protocollo d'intesa approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 0053-20 Reg. G.C. in data 13/02/2020 e alle quali i cittadini potranno rivolgersi per qualsiasi informazione.



Via Carnovali 88/A - 24126 Bergamo BG
Tel/ 035 324585 Fax 035 324768
Email adiconsum@bergamo.cisl.it
www.adiconsum.it



Via San Bernardino 72/E - 24122 Bergamo BG
Tel/ 035 247819 Email adoc@adocbergamo.it



Via Garibaldi 3 - 24122 Bergamo BG
Tel/ 035 3594430
Email federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it
www.federconsumatori.it

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è lo strumento basilare per divulgare i principi fondamentali che da sempre ispirano S.C.B. S.r.l. (di seguito solo "S.C.B."), quale attuale società concessionaria del tempio crematorio di Bergamo ubicato nel cimitero monumentale cittadino, per l'erogazione dei servizi e delle attività concernenti la cremazione e per le regole generali che li dirigono.

Attraverso l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione della Carta dei Servizi, S.C.B. garantisce la trasparenza delle proprie attività, dichiara i propri valori ed i propri standard qualitativi ed etici, ed informa sulle risorse e sulle attività a disposizione, nonché sulle modalità di accesso e di esecuzione dei servizi offerti.

È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta agli utenti ed agli Enti coinvolti, il controllo anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

S.C.B. si impegna al confronto ed al miglioramento continuo, valutando e tenendo in considerazione le opinioni, i giudizi, le proposte ed i suggerimenti forniti.

S.C.B. si impegna a divulgare i valori ed i contenuti della presente Carta dei Servizi fornendone copia ai propri clienti-utenti che ne faranno richiesta, ovvero pubblicandola sul proprio sito tempiocrematoriobergamo.it e sul sito internet istituzionale del Comune di Bergamo www.comune.bergamo.it.

Una copia della presente Carta dei Servizi sarà inoltre consultabile direttamente presso gli uffici di S.C.B. presso il Tempio Crematorio, Piazzale Del Cimitero s.n. - 24125 Bergamo BG.

La presente Carta dei servizi potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o a causa di variazioni del quadro normativo o delle modalità di gestione del servizio di cremazione.

SOMMARIO

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| I valori | 9 |
| Il tempio crematorio | 11 |
| La Società | 11 |
| Prenotazione del servizio | 14 |
| Ricevimento del feretro o dei contenitori e Pratiche Amministrative..... | 16 |
| Ritiro dell'urne cineraria | 17 |
| Accoglienza dei congiunti | 18 |
| Il commiato | 18 |
| Servizi a disposizione per le persone diversamente abili..... | 19 |
| La cremazione | 19 |
| Le condizioni del rapporto contrattuale con l'utente | 21 |
| Concessione loculi-cinerari | 22 |
| Tariffe | 23 |
| Modalità di pagamento | 23 |
| La soddisfazione del cliente per il miglioramento continuo | 25 |
| Rimborsi | 26 |
| Validità | 26 |

PRINCIPI FONDAMENTALI

I valori

La facoltà di disporre del proprio corpo dopo la morte rientra nei diritti inalienabili della persona, riconosciuti ad ogni individuo affinché, nel rispetto delle norme, chiunque possa decidere liberamente la propria forma di sepoltura, compresa la scelta di essere cremati.

S.C.B., consapevole della particolare sensibilità richiesta nello svolgimento del proprio servizio, si impegna ad operare nel pieno rispetto della dignità del defunto e dei familiari, rispettando i principi fondamentali di:

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI SCELTA

I servizi prestati devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. S.C.B. fornisce i propri servizi senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche.

S.C.B. tutela i diritti dei propri clienti-utenti, con particolare attenzione alle modalità di prestazione del servizio in caso di utenti disabili e socialmente più deboli.

S.C.B. si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni, e ciò in conformità alle tempistiche previste dalle disposizioni comunali e ai contenuti del contratto di concessione sottoscritto con il Comune di Bergamo. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per a causa di forza maggiore, vengono adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

TRASPARENZA E RISERVATEZZA

S.C.B. opera tutelando la privacy del cittadino in ogni momento del servizio. I dati personali dei propri clienti-utenti sono saranno custoditi da S.C.B. e trattati in conformità a quanto sancito dalla normativa vigente e dal Garante per il trattamento e la protezione dei dati personali.

TUTELA DEI LAVORATORI

S.C.B. si adopera per tutelare in ogni momento la salute ed il benessere dei propri

dipendenti e collaboratori, evitando qualsiasi discriminazione nella disciplina del rapporto di lavoro, favorendone la crescita professionale ed offrendo nel contempo un ambiente di lavoro sicuro ed il riconoscimento del merito.

La sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori è garantita non solo dal costante impegno nel perseguire l'obiettivo di miglioramento continuo, adottando le più idonee soluzioni organizzative e procedurali, ma anche attraverso l'uso di attrezzature e tecnologie omologate e certificate con elevati standard qualitativi e di sicurezza.

S.C.B. investe nella formazione professionale continua dei propri dipendenti e collaboratori e si assicura che il personale adotti tutte le misure di sicurezza previste dal Piano di sicurezza e dalla normativa vigente [attivare un link con il regolamento sulla sicurezza].

TUTELA DELL'AMBIENTE

La tutela e il rispetto dell'ambiente sono tra i valori fondamentali di S.C.B.

La gestione degli impianti prevede controlli mirati e regolari. Con cadenza periodica viene effettuata una completa ed esaustiva analisi dei fumi e del buon funzionamento delle due linee di cremazione.

S.C.B. persegue il miglioramento dell'impatto ambientale in tutte le sue forme, in particolare mediante un oculato controllo del buon funzionamento di tutti i sistemi, un'accurata manutenzione periodica, l'eliminazione degli sprechi e una corretta gestione dei rifiuti.

S.C.B. SI IMPEGNA INOLTRE A:

- promuovere il dialogo con i propri clienti-utenti e con gli altri attori coinvolti, anche attraverso il miglioramento e l'ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni, favorendo un confronto costante e prestando attenzione alla percezione che gli utenti hanno del servizio;
- utilizzare personale competente e appositamente formato, investendo periodicamente nella sua formazione professionale;
- adottare il principio di miglioramento continuo nell'offerta dei propri servizi attraverso il monitoraggio dei livelli di efficienza ed efficacia dei propri processi.

Il tempio crematorio

L'attuale impianto di cremazione cittadino, di proprietà del Comune di Bergamo, progettato e costruito dalla CMB Cooperativa Muratori Braccianti di Carpi, e, dunque, concesso in gestione a S.C.B., entrato in funzione il 23 febbraio 2010, sostituendo il vecchio forno di cremazione comunale, non più tecnologicamente adeguato a causa dell'aumentato numero di richieste di cremazione provenienti dal bacino territoriale di riferimento della Città di Bergamo e della sua provincia.

La costruzione ipogea si articola su due livelli uno dei quali, parzialmente interrato, il piano terra, presenta un ampio portico esterno ed una piazzetta, sui quali si affacciano l'ufficio amministrativo, i locali per il personale addetto al forno, la sala del commiato ed il settore che ospita le campate di loculi-cinerari in gestione alla S.C.B.

Al piano interrato si trovano gli spazi tecnici di servizio riservati al personale addetto all'impianto di cremazione, quali la sala forni, i locali per il deposito dei feretri, i locali tecnici per gli impianti annessi al forno crematorio, fra cui il sistema di filtraggio fumi, la caldaia per l'abbattimento della temperatura dei fumi ed il riscaldamento dell'acqua di servizio ed infine le apparecchiature di processo. L'impianto consente la cremazione di cadaveri, resti mortali (indecomposti), resti ossei, feti, prodotti abortivi e del concepimento, parti anatomiche riconoscibili.

La Società

SCB è costituitasi nel dicembre 2009 ed ampliata nel 2016, durante il suo percorso di crescita, attraverso l'unione di tre realtà societarie leader nella gestione del settore cimiteriale e nel campo dei servizi alla persona, garantisce un servizio integrato di conduzione delle attività di cremazione, di manutenzione edile ed impiantistica e di smaltimento rifiuti dell'intero polo crematorio:

- CMB Servizi Tecnici coordina la progettazione e le successive fasi di gestione delle manutenzioni e l'erogazione di servizi in ambito cimiteriale sul territorio lombardo. Si occupa della gestione amministrativa del tempio crematorio di Bergamo: gestisce le pratiche autorizzative, la documentazione fiscale e cura i rapporti con i cittadini, nonché il rapporto con gli Enti coinvolti. CMB ST è parte del Gruppo CMB, storica società cooperativa attiva da oltre un secolo, specializzata in edilizia complessa aggiunge una grande capacità realizzativa alla flessibilità necessaria per misurarsi coi grandi cambiamenti di un mercato delle costruzioni sempre più competitivo e dinamico. La solidità dell'impresa si fonda su un patrimonio intergenerazionale, costruito sulle persone e le loro competenze professionali, in grado di valorizzare ogni progetto sia nel settore dell'edilizia che nell'erogazione di servizi per vari tipi di utenza. I propri dipendenti sono inquadrati nel contratto del settore Commercio.
- Eco Fly Srl si propone nel settore cimiteriale e dello smaltimento rifiuti come una realtà capace di soddisfare, con professionalità e serietà, tutte le necessità di coloro che desiderino un'assistenza completa in questo ambito. La sua esperienza è il frutto di anni di impegno e dedizione che in SCB trovano compimento nelle attività di gestione dei processi operativi e di conduzione degli impianti. I propri dipendenti sono inquadrati nel contratto del settore Commercio.
- La Porfido F.lli Pedretti è sinonimo di tradizione familiare, coniugata a innovazione e qualità; la terza generazione della famiglia Pedretti che guida l'azienda, infatti, realizza prodotti di alta qualità prevalentemente nel settore della marmistica, ottenendo prestigiosi riconoscimenti ed affermandosi a livello internazionale. L'esperienza di Porfido Pedretti in SCB è volta alla gestione dei rapporti con le ditte fornitrici e con le imprese di onoranze funebri, oltre che alla pianificazione ed alla gestione del time scheduling collegato alle varie attività del forno. I propri dipendenti sono inquadrati nel contratto del settore LAPIDEO.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Prenotazione del servizio

Il servizio di cremazione deve essere prenotato agli uffici amministrativi del tempio crematorio, concordando il giorno e l'orario di arrivo del feretro in consegna all'impianto.

La programmazione della cremazione è in ogni caso subordinata all'emissione della relativa autorizzazione alla cremazione*.

Per saperne di più, collegati al link del Comune di Bergamo, U.O. Stato Civile: www.comune.bergamo.it/unita-organizzativa/morti.

***Brevi cenni sull'autorizzazione alla cremazione.**

L'autorizzazione alla cremazione è rilasciata dall'Ufficio di Stato Civile del Comune in cui si è verificato il decesso, nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari.

L'autorizzazione alla cremazione è rilasciata in presenza di almeno una delle seguenti condizioni:

- la persona deceduta aveva espresso in vita la volontà di essere cremata;
- la persona deceduta era iscritta a una associazione (Socrem), che ha fra i suoi fini anche la cremazione dei cadaveri dei propri associati;
- il coniuge o i parenti più prossimi individuati dagli 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, dichiarano con atto scritto, da consegnare all'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui la persona è deceduta, la volontà circa la cremazione del defunto;
- qualora il defunto sia persona interdetta o minorenne, la cremazione è decisa dal tutore.

Documenti da presentare all'Ufficio di Stato Civile comunale per ottenere l'autorizzazione alla cremazione:

- se il defunto aveva espresso in vita la volontà di essere cremato, serve sottoscrivere l'autodichiarazione resa a cura di uno dei parenti più prossimi; i moduli sono in distribuzione presso l'Ufficio di Stato Civile, le associazioni di cremazione o

scaricabili dal sito istituzionale del Comune di Bergamo al link: www.comune.bergamo.it/action:s_italia:dichiarazione.morte

- se il defunto era iscritto ad un'associazione (Socrem) che ha fra i suoi fini la cremazione, occorre che la dichiarazione di volontà sia convalidata dal presidente dell'associazione medesima.
- In caso di defunto minorenni, la manifestazione di volontà alla cremazione deve essere espressa mediante autodichiarazione resa da entrambi i genitori in modalità congiunta; mentre in caso di persona interdetta l'autodichiarazione deve essere resa dai parenti più prossimi ed in loro assenza dal tutore ovvero dal procuratore.

La prenotazione del servizio di cremazione al tempio crematorio è effettuabile con secondo una delle seguenti modalità:

- Prenotazione telematica tramite il sito <http://tempiocrematoriobergamo.it>;
- Telefonando dal Lunedì al Sabato (esclusi domenica e festivi) dalle ore 08:00 alle 11:45 e dalle 13:30 alle 16:45 al numero 035/240711;
- Tramite l'indirizzo e-mail: scb.commerciale@cmbcarpi.it.

In base agli specifici accordi convenzionali con il Comune di Bergamo, il conferimento al tempio crematorio dei defunti residenti in vita nel Comune di Bergamo ed i defunti il cui decesso è avvenuto sul territorio comunale di Bergamo, viene garantito subito dopo la cerimonia funebre. L'assegnazione della data di cremazione di detti defunti ha in ogni caso la priorità assoluta nelle operazioni di cremazione.

Le cremazioni e i conferimenti dei feretri provenienti fuori città verranno accolte nel rispetto dei tempi di esecuzione commisurati alla potenzialità dell'impianto.

Ricevimento del feretro o dei contenitori e Pratiche Amministrative

L'accoglienza di ciascun defunto in conferimento al tempio crematorio avverrà nel rispetto del seguente orario:

Orario Invernale:

Dal Lunedì al Sabato

Mattina 08:00 – 11:45

Pomeriggio 13:30 – 16:45

Orario Estivo:

Dal Lunedì al Sabato

Mattina 08:00 – 11:45

Pomeriggio 13:30 – 17:45

Domenica e festivi: CHIUSO

I feretri ed i contenitori giunti presso l'impianto di cremazione vengono ricevuti e presi in consegna esclusivamente dal personale di S.C.B.

L'addetto al trasporto incaricato dall'impresa di onoranze funebri dovrà consegnare al personale amministrativo del tempio crematorio la documentazione necessaria per la cremazione, prevista dalla vigente normativa; in particolare l'accettazione del feretro da cremare è vincolata alla presentazione della seguente documentazione:

- autorizzazione al trasporto di cadavere ed autorizzazione alla cremazione, rilasciate dal comune in cui è avvenuto il decesso;
- documentazione comprovante l'assenza, nel cadavere, di dispositivi elettroalimentati.

Nel caso in cui la famiglia prescelga un'urna cineraria diversa dalla fornitura standard prevista, la medesima, munita di targhetta identificativa riportante le generalità anagrafiche del defunto, dovrà essere consegnata al personale del forno, unitamente al feretro:

In fase di prenotazione del servizio di cremazione, il personale addetto alla

programmazione comunicherà la data della cremazione, nonché la data e l'ora a partire dalle quali sarà possibile ritirare l'urna cineraria.

In caso di prenotazione telematica tramite il sito web del tempio crematorio (tempiocrematoriobergamo.it) la comunicazione della data e dell'ora di cremazione, nonché della data e dell'ora di ritiro dell'urna cineraria saranno inviate via mail all'indirizzo dell'utente o dell'impresa di onoranze funebri che ha effettuato la prenotazione.

Ritiro dell'urna cineraria

Il ritiro dell'urna cineraria potrà essere effettuato presso gli uffici amministrativi della S.C.B. con i seguenti orari:

Orario invernale:

Da Lunedì al Sabato

Mattina 08:00 – 11:00

Pomeriggio 13.30 – 16.00

Orario Estivo:

Da lunedì al Sabato

Mattina 08:00 – 11:00

Pomeriggio 13:30 – 17:00

Domenica e festivi gli uffici sono chiusi al pubblico.

È garantita in forma gratuita per i primi 15 giorni dall'avvenuta cremazione la custodia presso il deposito del tempio crematorio dell'urna cineraria, in attesa della consegna per la tumulazione in sepoltura o per il trasporto in altro comune, o per l'affido al familiare che ne abbia fatto richiesta.

Nel caso di fermo impianto per operazioni di manutenzione ordinarie programmate, S.C.B. provvede a darne comunicazione, almeno 5 giorni lavorativi precedenti; nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze impreviste

o non prevedibili, il termine può essere ridotto ed in ogni caso è data puntuale comunicazione ai richiedenti il servizio di cremazione.

Accoglienza dei congiunti

L'estremo saluto del defunto in conferimento al tempio crematorio viene, di norma, effettuato nella piazzetta antistante l'ingresso principale all'impianto di cremazione. I feretri in consegna per la cremazione sono custoditi in appositi locali o accessibili esclusivamente dal personale all'uopo autorizzato.

Il commiato

La cerimonia del commiato è un rito appositamente creato per dare un ultimo dignitoso saluto a coloro i quali hanno scelto la cremazione come gesto ultimo della loro esistenza.

Su richiesta della famiglia del defunto, il feretro, all'arrivo al tempio crematorio, può essere accolto nella sala del commiato presente nella struttura, messa a disposizione per le ultime onoranze.

I famigliari del defunto qualora desiderassero avvalersi del servizio della cerimonia del commiato nella sala appositamente dedicata devono farne richiesta presso gli uffici S.C.B. al momento della prenotazione della cremazione, versando il corrispettivo previsto (come da vigente tariffario S.C.B.).

Servizi a disposizione per le persone diversamente abili

Tutti i locali del tempio crematorio aperti al pubblico sono privi di barriere architettoniche; la struttura è dotata di apposite rampe esterne per l'accesso alle campate dei loculi-cinerari gestiti da S.C.B. ed ai servizi igienici adeguatamente attrezzati per persone disabili.

La cremazione

Durante tutte le fasi del processo di cremazione, a partire dalla consegna del feretro agli operatori addetti del tempio crematorio, fino alla consegna dell'urna cineraria alla famiglia, è garantito il rispetto della dignità del defunto.

La cremazione del defunto avviene introducendo nel forno il singolo feretro integro e privo delle parti metalliche applicate all'esterno del feretro stesso (chiodi, viti, simboli religiosi, maniglie), che saranno opportunamente rimosse dal personale addetto al tempio crematorio. È fatto divieto agli addetti delle imprese di onoranze funebri asportare preventivamente dal feretro, maniglie, croci o altro oggetto metallico, se non dietro espressa autorizzazione della famiglia del defunto, avanzata ad S.C.B.

I materiali e le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno al termine di ogni processo di cremazione, unitamente ad ogni bene e metallo prezioso contenuti nel feretro che abbiano perso la propria identità in seguito alla fase di

combustione, dopo la separazione dalle ceneri umane sono avviati allo smaltimento con le modalità previste dalle vigenti norme in materia.

Si consiglia ai dolenti di non inserire metalli preziosi all'interno del feretro e in ogni caso, oggetti di varia natura che, peraltro, potrebbero arrecare danni correlati al regolare funzionamento dell'impianto di cremazione.

Trattandosi di forno crematorio ad alimentazione a gas, qualsiasi dispositivo elettro alimentato presente nel corpo deve essere preventivamente rimosso. Di norma, qualora il decesso sia avvenuto in una struttura ospedaliera, l'espianto viene eseguito nella medesima struttura e la dichiarazione di assenza di tali apparecchiature è attestata dal medico necroscopo.

È assicurata in ogni fase del processo di cremazione la perfetta identificazione delle ceneri.

La gestione dell'impianto di cremazione prevede procedure di controllo molto severe che non consentono manipolazioni di quanto contenuto nel feretro o errori di identificazione; la medaglia refrattaria recante un numero di identificazione seriale ed introdotta nel forno crematorio insieme al feretro, assicura l'identità univoca e la tracciabilità del defunto in tutte le fasi del processo di cremazione.

A tal proposito il personale addetto all'impianto di cremazione, qualificato al momento dell'inserimento del feretro nel forno, registra su apposito software gestionale i dati identificativi del defunto, con relativi orari di inizio e di fine cremazione, ivi compreso l'orario di sigillatura dell'urna cineraria.

S.C.B. assicura che il personale addetto dell'impianto di cremazione adotti tutte le misure di sicurezza previste dal Piano di sicurezza e della normativa vigente [attivare un link con il regolamento sulla sicurezza S.C.B.]; i soggetti esterni (familiari, partecipanti alle cerimonie, personale di imprese incaricate dai familiari) possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre sé stessi o il personale dell'impianto di cremazione a rischi di ogni tipo.

Le operazioni di cremazione hanno luogo, di norma, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine di cui sopra è di 5 giorni. Salvo i casi eccezionali di malfunzionamento, come tali non preventivabili, tempi di attesa superiori saranno comunicati prima del ricevimento per consentire ai familiari di effettuare scelte alternative.

S.C.B. garantisce comunque la cremazione avvalendosi della collaborazione con altri impianti di cremazione, organizzando il trasporto del feretro e la riconsegna presso la sede dell'urna cineraria senza ulteriori costi aggiuntivi a carico del dolente; ciò avviene a favore di persone decedute sul territorio comunale di

Bergamo, ovvero per i residenti in vita nel Comune di Bergamo.

L'urna cineraria è consegnata alla persona che ne ha titolo per il ritiro entro il giorno lavorativo dopo l'avvenuta cremazione.

Decorsi 90 giorni dall'avvenuta cremazione S.C.B. provvede ad inviare opportuno sollecito ai familiari, dando un termine massimo di 10 giorni per il ritiro dell'urna, decorsi i quali le ceneri vengono messe a disposizione del Comune di Bergamo per essere conservate altra formalità in apposito deposito cimiteriale.

Le condizioni del rapporto contrattuale con l'utente

La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- l'accoglimento del feretro o del contenitore dei resti mortali/ossei negli ambienti del tempio crematorio;
- il processo di combustione per la durata occorrente;
- la raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- la polverizzazione delle ceneri;
- la fornitura dell'urna, della targhetta identificativa e dell'apposito sigillo di garanzia;
- le operazioni di collocamento delle ceneri nell'urna;

- adempimenti amministrativi relativi al pagamento della cremazione, alla stesura del verbale di cremazione ed alla consegna dell'urna cineraria;
- custodia dell'urna cineraria in forma gratuita per i primi 15 giorni dalla data di avvenuta cremazione.

Concessione di loculo-cinerario

Per i residenti nel Comune di Bergamo o ivi deceduti sono disponibili i loculi-cinerari costruiti per la tumulazione esclusiva di urne cinerarie e gestiti direttamente da S.C.B.; la durata della concessione è stabilita in 30 anni, rinnovabile per ulteriori 30 anni, a norma del vigente regolamento di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali.

Il costo della concessione del loculo-cinerario include la fornitura della lapide di marmo e l'operazione di tumulazione dell'urna cineraria, ad esclusione dei costi di incisione dell'epigrafe e la posa di eventuali ornamentazioni che dovranno avvenire facendo riferimento al regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali del Comune di Bergamo. Non è prevista l'apposizione di lampada votiva e conseguentemente il servizio di illuminazione votiva non è erogato. Per la concessione del loculo-cinerario è necessario rivolgersi direttamente agli uffici di S.C.B.

Tariffe

Il tariffario concernente tutte prestazioni riferite al servizio di cremazione è visionabile presso gli uffici di S.C.B. e sul proprio sito internet: tempiocrematoriobergamo.it

A fronte del versamento della tariffa dovuta, vengono assicurate le prestazioni meglio specificate alla voce “Le condizioni del rapporto contrattuale con l’utente”. Al momento del ritiro dell’urna contenente le ceneri è necessario presentare ricevuta comprovante il pagamento della tariffa prevista.

Modalità di pagamento

È possibile effettuare il pagamento presso gli uffici di S.C.B. siti all’interno dell’impianto di cremazione. Il pagamento della cremazione può essere effettuato mediante le seguenti modalità: con assegno, con carta di credito/bancomat o con bonifico bancario da effettuarsi sul conto corrente della società.

Nel caso di pagamento con bonifico bancario, dovrà essere presentata al momento del ritiro dell’urna, copia dell’avvenuta disposizione di bonifico con indicato il N. identificativo dell’operazione (CRO).

MODALITÀ DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE

La soddisfazione del cliente per il miglioramento continuo

S.C.B. adotta modalità di rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio mediante appositi questionari messi a disposizione presso i locali del crematorio aperti al pubblico, presso gli uffici amministrativi del tempio crematorio o sul sito web della società: tempiocrematoriobergamo.it.

La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modalità anonima; la relativa statistica sull'indice di gradimento espresso dall'utenza viene inviata semestralmente al Comune di Bergamo e alle associazioni dei consumatori richiamate nelle premesse, per conoscenza.

I cittadini possono presentare reclami per eventuali disservizi rilevati, avvalendosi di appositi moduli predisposti da S.C.B. e disponibili nell'apposita sezione dello Sportello Telematico del Comune di Bergamo, selezionando come ambito "Tempio Crematorio" al seguente link:

<https://nginx.stu3-bergamo.staging.globogis.srl/procedure:ca794:segnalazione.reclamo.forno.crematorio>

Il reclamo verrà inoltrato in tempo reale agli uffici di S.C.B. per la risposta al cittadino che dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Per ulteriori segnalazioni serve avvalersi del sito istituzionale del Comune di Bergamo, al link dedicato di Segnala Bergamo:

www.comune.bergamo.it/nuova-segnalazione.

Anche in questo caso la segnalazione verrà inoltrata dal Comune agli uffici del Tempio Crematorio, affinché venga evasa risposta entro trenta giorni dal suo ricevimento.

Rimborsi

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

-25% di rimborso sulla tariffa del servizio di cremazione per mancato rispetto della giornata concordata per la cremazione (esclusivamente in caso di ritardo dovuto a negligenze direttamente imputabili alla società SCB, fatte salve cause di forza maggiore)

Validità

La presente carta approvata con delibera di Giunta Comunale n. 0279-21 Reg. n. 0001-21 Reg. Area del 21 luglio 2021. Validità a partire dal 21 luglio 2021 ed avrà durata quinquennale.

Eventuali revisioni della presente “Carta dei Servizi” sono tempestivamente portate a conoscenza delle associazioni dei consumatori indicate nelle premesse, ai fini della loro negoziazione e pubblicazione, attraverso idonei canali e strumenti informativi.

S.C.B.

Servizi Cimiteriali di Bergamo S.r.l.

Sede legale Via Anton Cechov, 50 - 20151 Milano MI
Tel 02 3347941 *Fax* 02 33400589
Indirizzo Pec scbservizisrl@cmbcarpipec.it
C.F. e P.IVA 06055780966 - R.E.A. di Milano 1867101

Sede operativa Piazzale Del Cimitero - 24125 Bergamo BG
Tel 035 240711 *Fax* 035 4131533 *Email* scb@cmbcarpi.it
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento
di C.M.B. Soc. Coop