



## Città di Biella

MEDAGLIA D' ORO AL VALORE MILITARE  
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE



Carta pubblicata il 24/12/2012

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI**

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Biella e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

La presente Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Comune di Biella comunica con gli utenti e si confronta con loro, al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi cimiteriali e funerari erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi Cimiteriali si ispira ai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- **IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- **CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

- **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- D.P.R. 10 settembre 1990 n. 285 "Approvazione del regolamento di Polizia Mortuaria";
- Circolare esplicativa del Ministero della Sanità del 24.06.1993 n. 24;
- Legge 30.03.2001 n. 130 ("Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri");
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 in data 20 gennaio 1997;
- Legge Regionale 31 ottobre 2007 n.20 (come modificata dalla L.R. 15/2011) recante "Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri";
- Piano Regolatore Cimiteriale, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.116 in data 14 luglio 2008;
- Legge Regionale 3 agosto 2011, n. 15 ("Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali");
- Decreto del Presidente della Giunta regionale 8 agosto 2012, n. 7/R: "Regolamento in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali", in attuazione dell'articolo 15 della Legge Regionale 3 agosto 2011, n. 15 ("Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali");
- Deliberazione G.C. di Biella n. 432 del 24/10/2011 di approvazione della Carta Generale dei Servizi del Comune di Biella.

## **PRESENTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI DEL COMUNE DI BIELLA.**

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, relativi al Cimitero Urbano ed ai Cimiteri Frazionali, sono i seguenti:

- 1) Il servizio di "sepoltura" si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di salme, di resti ossei, di resti mortali e di ceneri.
- 2) Il servizio di "esumazione e di estumulazione" si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali o dei resti ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- 3) Il servizio di "custodia e manutenzione dei Cimiteri" si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei Cimiteri cittadini.
- 4) Il servizio "amministrativo" fornisce informazione al cittadino e si occupa degli atti inerenti alle attività cimiteriali in genere, anche in collaborazione con gli altri uffici comunali eventualmente collegati all'erogazione del servizio.

Presso ciascun cimitero sono conservati i relativi registri cimiteriali, l'elenco dei campi soggetti ad esumazione ordinaria, l'elenco delle concessioni cimiteriali in scadenza nel corso dell'anno. Detti elenchi sono redatti seguendo in ordine rigorosamente cronologico le date di scadenza delle concessioni o, per il campo comune, i campi e le file che prima sono stati occupati; le estumulazioni, per evitare disagi al cittadino/utente possono essere programmate per contiguità; chi intende recuperare i resti ossei del proprio defunto deve richiederlo all'Ufficio entro il termine indicato nell'avviso. Le esumazioni/estumulazioni sono programmate in modo da escludere per quanto possibile i mesi di Luglio, Agosto, Ottobre, Gennaio.

Nell'espletamento delle proprie attività il Comune di Biella:

- garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;



- assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte del Settore Attività Sociali ed Assistenziali;
- s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali".

## I SERVIZI CIMITERIALI DOVE E QUANDO:

Il Comune di Biella assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi.

Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d'informazione.

Il riferimento del servizio Cimiteriale è l'**Ufficio Cimiteri**, che si trova al IV° piano dello stabile sito in Via Tripoli, 48.

L'**Ufficio Cimiteri** è aperto all'utenza con i seguenti orari:

<u>Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì</u>	dalle ore 08.30 alle ore 12.30;
<u>Giovedì</u>	dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

E' possibile conferire con i tecnici:

<u>Lunedì e Giovedì</u>	dalle ore 8.30 alle ore 12.30.
-------------------------	--------------------------------

Con il personale dell'**Ufficio Cimiteri** è possibile inoltre comunicare anche a mezzo:

Tel.: 015/3507 244(Tecnico preposto);

015/3507 261(Tecnico Responsabile del Servizio);

Fax: 015/3507 271.

Il Comune di Biella sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

### SERVIZI VIA COMPUTER: IL SITO WEB

Dal portale del Comune di Biella [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it) è possibile attingere informazioni riguardanti il servizio cimiteriale, accedendo:

- alla sezione "EVIDENZA" nella quale è possibile reperire l'elenco e gli orari dei Cimiteri comunali;
- alla sezione "BIELLA ON-LINE" è possibile accedere al "Servizio Applicativo Cimiteriale" ed effettuare una visita virtuale nei Cimiteri comunali ed individuare il luogo di sepoltura del caro estinto;
- alla sezione "INFORMAZIONI", selezionando la voce "Regolamenti", è possibile prendere visione del Regolamento di Polizia Mortuaria.
- alla pagina "CIMITERI" sulla quale è possibile reperire il calendario e l'ordine di servizio dell'anno corrente, la modulistica, le tariffe; gli avvisi di esumazioni ed estumulazioni.

### @ I SERVIZI VIA E-MAIL

Scrivendo alla casella di posta elettronica:

[cimiteri@comune.biella.it](mailto:cimiteri@comune.biella.it)

è possibile ottenere informazioni relative ai servizi cimiteriali e funerari, sulle procedure e sullo stato della richiesta inoltrata, nonché ottenere, notizie su orari di apertura delle strutture e di ricevimento del personale, nonché fissare appuntamenti con lo stesso.

### POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con i Servizi Cimiteriali possono usare l'indirizzo PEC [protocollo.comunebiella@pec.it](mailto:protocollo.comunebiella@pec.it) .



# GUIDA PER L'ACCESSO AI SERVIZI



Le schede che seguono descrivono le attività ed i servizi funerari e cimiteriali erogati, nonché le modalità di accesso agli Uffici comunali.

## INDICE

**1. COSA FARE IN CASO DI LUTTO** pag.10

**2. IL FUNERALE GRATUITO** pag.11

**3. SCEGLIERE LA SEPOLTURA** pag.12

**4. TIPOLOGIE DI SEPOLTURA** pag.13

**5. CREMAZIONE** pag.17

**6. OTTENERE AREE CIMITERIALI E LOCULI IN VITA** pag.22

**7. TRATTAMENTO DELLA SALMA** pag.24

**8. RINNOVARE LOCULI** pag.29

**9. CIMITERI CITTADINI** pag.30

**10. FARE LAVORI NEI CIMITERI** pag.32

**11. CIMITERI CITTADINI:  
ACCESSO VEICOLI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI** pag.35

**12. ILLUMINAZIONE VOTIVA** pag.36

## 1. COSA FARE IN CASO DI LUTTO

La denuncia di morte dev'essere effettuata entro 24 ore dal decesso presso l'**Ufficio Stato Civile** da:

- persona incaricata dell'Ospedale o Casa di Cura, in caso di decesso presso una di queste strutture;
- da un familiare del defunto o suo incaricato se il decesso è avvenuto presso l'abitazione.

Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le Imprese di Pompe Funebri incaricate dai familiari.

Per la denuncia, occorre produrre all'Ufficiale di Stato Civile:

- certificato medico;
- scheda ISTAT;
- certificato necroscopico;
- autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta.

Il seppellimento può avvenire trascorse 24 ore dal decesso, salva diversa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

Dopo aver presentato la denuncia di morte, è possibile scegliere la forma di sepoltura della persona deceduta e fissare la data, l'ora del funerale e del trasporto in Cimitero cittadino o fuori Comune. A tali incombenze può provvedere direttamente un parente o un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre, appositamente delegata.

Il Comune di Biella assicura lo svolgimento dei funerali secondo il calendario adottato per ciascun anno solare e comunicato mediante pubblicazione sul sito web e sulle bacheche Cimiteriali

Di norma i funerali si svolgono:

- ✓ dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.15;
- ✓ il Sabato, il Lunedì di Pasquetta, il 26 Dicembre, in uno dei due giorni festivi che capitino consecutivamente (escludendo di norma la Domenica): dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

La modulazione dell'orario di servizio dei seppellitori presso i Cimiteri comunali avviene in modo da garantire il ricevimento dei feretri nel rispetto dell'orario per

l'esecuzione dei trasporti funebri fissato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria nei giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 11.00 e dalle ore 14.45 alle ore 16.15.

Eventuali deroghe saranno ammesse per il sabato esclusivamente previa esplicita segnalazione formulata al Comune di Biella da parte delle Autorità Sanitarie territoriali, che dovranno comunque pervenire entro le ore 15.00 del giorno che precede lo svolgimento delle operazioni necroscopiche richieste.

In caso di sciopero, di avversità atmosferiche sono assicurati i funerali in tutti gli undici Cimiteri comunali.

Per poter fissare un funerale occorre:

1. ottenere l'autorizzazione al seppellimento (in caso di inumazione, di inumazione di non residente) rilasciata dall' **Ufficio Stato Civile** al momento della denuncia di morte;
2. ottenere l'autorizzazione dell' **Ufficio Contratti** (in caso di inumazione in campo quindicennale del cimitero urbano, di tumulazione in loculo, celletta, tomba di famiglia), previa concessione di loculo/celletta/posto in campo quindicennale;
3. presentare richiesta, munita di marca da bollo di € 14,62, per il trasporto del feretro a domicilio o in Chiesa, se la morte è avvenuta in Ospedale;
4. preavvisare telefonicamente i seppellitori del cimitero comunale scelto entro le ore 15.00 del giorno che precede la sepoltura;
5. provvedere al pagamento (con le modalità indicate sul sito web alla pagina "Cimiteri") della tariffa per operazioni necroscopiche e diritti per adempimenti amministrativi connessi (come previsto dalle "Tariffe per servizi a domanda individuale" approvate ogni anno dal Comune di Biella con Deliberazione di Giunta Comunale), se dovuta.

## 2. IL FUNERALE GRATUITO

Il servizio può essere richiesto se:

- il defunto o il richiedente (parente del defunto entro il secondo grado) appartiene a un nucleo familiare assistito economicamente dal comune;
- il defunto o il richiedente (parente del defunto entro il secondo grado) appartiene a una famiglia con reddito pari o inferiore alla soglia di povertà (stabilita secondo i criteri individuati dall'Istat);
- non ci sono parenti e/o affini entro il secondo grado.

Il funerale gratuito può essere celebrato:

- per cittadini residenti a Biella, anche se deceduti fuori dal territorio comunale.
- per cittadini residenti fuori Biella ma deceduti nel territorio del comune di Biella: in questo caso verrà garantito il servizio funebre, con sepoltura a Biella o nel comune di residenza (previo accordi con lo stesso), con oneri a carico di quest'ultimo.

Le richieste devono essere inoltrate all'[Ufficio Stato Civile](#).

### 3. SCEGLIERE LA SEPOLTURA

#### Sepulture e Cimitero di competenza

Al momento del decesso, le persone residenti o decedute a Biella, salva diversa volontà dei parenti, trovano sepoltura nei Cimiteri cittadini. Il Cimitero di spettanza, normalmente, è quello abbinato al rione di appartenenza per i defunti residenti.

Le operazioni di sepoltura (inumazioni e tumulazioni) sono riservate al personale comunale addetto al cimitero. Il Comune di Biella, per l'espletamento di questi servizi, può avvalersi anche di soggetti esterni.

#### Quando chiedere la sepoltura e la cremazione

Le attività amministrative dirette alla sepoltura e alla cremazione sono effettuate contestualmente alla fissazione del funerale e possono essere curate direttamente dai parenti o, con delega, da impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre (la domanda per la sepoltura nel Cimitero deve essere firmata dal parente richiedente).

#### Sepoltura di una persona deceduta fuori dal comune di Biella

Nel caso una persona, residente a Biella, sia deceduta fuori dal territorio biellese, occorre chiedere al Comune in cui è avvenuto il decesso il permesso di seppellimento e, se si vuole provvedere in tal senso, anche l'autorizzazione alla cremazione della salma.

Per trasportare nel nostro Comune il feretro, è necessario presentare all'[Ufficio Stato Civile](#) del luogo di decesso una richiesta in marca da bollo di € 14,62 ed ottenere l'autorizzazione all'ingresso sul territorio biellese. Anche nel caso di transito della salma, proveniente da un Comune italiano e con destinazione sia in Italia che all'estero, occorre una richiesta di autorizzazione in marca da bollo di € 14,62, da presentare anch'essa all'Ufficio di Stato Civile del luogo di decesso.

Per le persone che hanno perso la residenza a Biella, in quanto ricoverate in strutture sanitarie di cura, decedute, quindi, fuori dal territorio comunale, o per quelle non residenti decedute fuori comune, ma con parenti/affini entro il terzo grado residenti in Biella o seppelliti in uno dei cimiteri cittadini, dovrà essere presentata apposita istanza, motivata, all'ufficio di competenza (**Ufficio di Stato Civile** per il campo comune o **Ufficio Contratti** per la concessione di loculo/celletta/posto in terra a pagamento), che rilascerà la relativa autorizzazione.



#### 4. TIPOLOGIE DI SEPOLTURE

##### SEPOLTURA DI SALMA IN TERRA: INUMAZIONE

Esistono due differenti tipologie di inumazione:

##### 1. Inumazione in campo comune.

Si tratta della sepoltura tradizionale nella nuda terra, per un periodo minimo di dieci anni, non rinnovabili. Avviene di norma subito dopo la celebrazione del funerale. La fossa è individuata in successione fila per fila senza soluzione di continuità.

Ogni fossa è contraddistinta da un numero progressivo, individuato su un cippo in pietra o altro materiale inalterabile. La fossa è scavata con mezzi meccanici, di dimensioni conformi dalle norme vigenti (larghezza, lunghezza e profondità) con spazio fra singole fosse di almeno cm. 50. Dopo la deposizione del feretro, si procede al

riempimento della fossa con terra di risulta dello scavo (posta in prossimità della superficie), pulizia dell'area circostante, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento, realizzazione tumulo in terra sopraelevato, spargimento sabbia per riordino camminamenti.

La fossa è concessa a titolo gratuito; occorre versare (con le modalità indicate sul sito web alla pagina "Cimiteri") solo un onere, relativo alle operazioni di inumazione, il cui importo è previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it).

## **2. Inumazione individuale (Esclusivamente presso il Cimitero Urbano).**

Si tratta della sepoltura nella nuda terra, a pagamento, per un periodo minimo di quindici anni, non rinnovabili, in un'area in cui le fosse sono maggiormente distanziate.

La fossa è individuata previa sottoscrizione di apposito contratto oneroso presso **l'Ufficio Contratti**, di norma prima della celebrazione del funerale.

Oltre all'onere per la fossa, occorre versare (con le modalità indicate sul sito web alla pagina "Cimiteri") un ulteriore onere relativo alle operazioni di inumazione, il cui importo è previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it) .

Ogni fossa è contraddistinta da un numero, individuato su un cippo in pietra o altro materiali inalterabile. La fossa è scavata con mezzi meccanici, di dimensioni conformi dalle norme vigenti (larghezza, lunghezza e profondità). Dopo la deposizione del feretro, si procede con riempimento della fossa con terra di risulta dello scavo (posta in prossimità della superficie), pulizia dell'area circostante, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento, realizzazione tumulo in terra sopraelevato, spargimento e riordino ghiaia su camminamenti.



## SEPOLTURA DI SALMA IN COLOMBARO: TUMULAZIONE

---

Si tratta del seppellimento in tomba edificata (loculo in colombaro), per un periodo di concessione di quaranta anni.

Avviene di norma subito dopo la celebrazione del funerale.

Dopo la rimozione del sigillo del loculo e di quanto altro impedisca lo svolgimento dell'operazione si procede con l'introduzione del feretro con eventuali ausili (impalcatura, alzaferetri), quindi alla chiusura del loculo con muro di mattoni intonacato nella parte esterna ed infine alla pulizia della zona circostante.

Il costo del loculo è comprensivo di: lastra di marmo, bulloni di chiusura, operazioni del necroforo; l'importo è previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale, consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

Il costo dei loculi è differenziato sia in base alla posizione del colombaro (i posti all'interno dei colombari al piano primo del Cimitero Urbano e al piano seminterrato di tutti i cimiteri sono meno costosi rispetto a quelli al piano terreno) e ulteriormente differenziato in base alla fila in cui si trova il loculo prescelto (i più costosi sono collocati con valore decrescente in 2<sup>a</sup> fila, 3<sup>a</sup> fila, 1<sup>a</sup> fila; mentre dalla 4<sup>a</sup> fila il prezzo decresce man mano che si sale di altezza).

### Modalità di assegnazione del loculo a defunto

La scelta dei posti per i defunti è libera, secondo la disponibilità del momento. Una Deliberazione della Giunta Comunale stabilisce i criteri per eventuali concessioni per defunti non residenti in Biella (per notizie sulla concessione ai viventi si rinvia a pag. 23).

### Quando e come richiederlo

L'**Ufficio Contratti** gestisce le pratiche necessarie per la concessione di loculi per defunti al momento della fissazione del funerale. La richiesta viene presentata, anche per il tramite di impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre, direttamente dalla persona che effettua la scelta (di norma un parente).

Occorre che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'**Ufficio Contratti** per compilare l'apposita domanda, già predisposta, firmare il contratto di concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

Se il richiedente non riesce ad orientarsi nella scelta di un posto, è possibile effettuare una visita virtuale nei Cimiteri comunali, accedendo al "Servizio Applicativo Cimiteriale" nella sezione "BIELLA ON-LINE" del sito internet del Comune di Biella [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it); in qualche raro caso, per una scelta più consapevole, può rendersi necessaria una visita preventiva direttamente sul posto.



## SEPOLTURA DI SALMA E CENERI IN TOMBA DI FAMIGLIA

---

La Tomba di famiglia è un manufatto edificato - edicola fuori terra (cappella) o cripta sotterranea- realizzato su un'area cimiteriale adibita allo scopo (per l'edificazione della quale si rinvia a pag.23)

L'Ufficio Contratti rilascia un'autorizzazione, ai sensi degli artt. 44 e 45 del vigente Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, a seguito di verifica del diritto di sepoltura del defunto nella Tomba di Famiglia.

La sepoltura avviene di norma subito dopo la celebrazione del funerale o in data concordata con i famigliari (in caso di tumulazione di ceneri in cellette). Queste tumulazioni sono eseguite da imprese scelte dalla famiglia, allo scopo autorizzate ad operare nei Cimiteri.

I necrofori svolgono funzioni di controllo e di assistenza alle operazioni di sepoltura. Esse sono effettuate a titolo oneroso secondo l'importo previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it) .

## SEPOLTURA IN REPARTI SPECIALI (CIMITERO EBRAICO-CIMITERO PROTESTANTE)

---

I reparti speciali sono aree Cimiteriali presso il Cimitero Urbano destinate alla sepoltura di salme con riti religiosi diversi da quello cristiano-cattolico. Per essere sepolti in queste aree bisogna ottenere il consenso del responsabile della comunità religiosa prescelta. L'accesso al Cimitero Ebraico ed al Cimitero Protestante può avvenire dall'ingresso esterno indipendente (da cancello carraio la cui chiave deve essere richiesta alla comunità religiosa di riferimento) oppure dall'interno del cimitero attraverso un portoncino pedonale.

Per le sepolture nel Cimitero Ebraico occorre contattare:

Sig.ra Rossella Bottini Treves  
Presidente Comunità Ebraica di Vercelli, Biella, Novara, VCO  
via Foa, 70 - 13100 - Vercelli (VC)  
Tel. Comunità: 338 1438521  
Tel. Sede 0161 215805  
Fax 0321 987412

Per le sepolture nel Cimitero Protestante occorre contattare:

Sig.Magliola Avv. Pietro (Vice Presidente Comunità Valdese)  
via Italia 23 - 13900 Biella  
Tel. 320 6795274  
Tel. studio 015 22200.

Oppure

Sig. Caccamo Arcangelo (Cassiere e componente Consiglio)  
via Fornace 2 - 13897 - Occhieppo Inferiore (BI)  
Tel. 015 590504  
Tel. 348 5220349

Il Piano Regolatore Cimiteriale in vigore per i Cimiteri del Comune di Biella prevede che presso il Cimitero Urbano di Viale dei Tigli possa essere realizzato anche un reparto islamico.

## 5. CREMAZIONE

### CREMAZIONE DELLA SALMA E SEPOLTURA IN CELLETTA CINERARIA

La cremazione della salma è un processo irreversibile mediante il quale il corpo, tramite il calore e l'evaporazione, viene ridotto in ceneri, presso un apposito impianto.

In attesa della costruzione del Crematorio della Città di Biella il servizio viene effettuato da quelli disponibili presso altre Città.

#### Per procedere alla cremazione occorre:

- l'iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti;

oppure:

- il testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;

oppure:

- una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi del defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di tutti i parenti dello stesso grado).

#### Quando e come richiedere la cremazione:

Al momento della fissazione del funerale. La cremazione è autorizzata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune di Biella per i decessi che avvengono sul proprio territorio.

Per ottenerla è necessario:

1. se la persona deceduta aveva espresso la volontà di essere cremata, presentare all'Ufficiale di Stato Civile la dichiarazione della volontà della persona deceduta;
2. se il deceduto era iscritto ad un'Associazione di Cremazione, presentare l'iscrizione/tesserino di appartenenza;
3. in alternativa, manifestare, da parte del coniuge o dei parenti prossimi, la propria volontà che il defunto sia cremato;
4. se la persona è deceduta in struttura sanitaria, presentare un certificato necroscopico della stessa Direzione Sanitaria, che attesti l'esclusione del sospetto di morte dovuta a reato e l'esistenza di uno stimolatore cardiaco
5. se la persona è deceduta in abitazione, presentare un certificato del medico necroscopo, che attesti l'esclusione del sospetto di morte dovuta a reato e l'esistenza di uno stimolatore cardiaco;
6. nel caso di iscrizione ad Associazione di Cremazione e di disposizione testamentaria, dichiarare, da parte del familiare, la non esistenza di stimolatore cardiaco;
7. nell'eventualità sia stata interessata l'Autorità Giudiziaria, presentare il autorizzazione di quest'ultima.

La manifestazione di volontà del coniuge o dei parenti, di cui al punto 3, è resa davanti all'Ufficiale di Stato Civile, che redige e sottoscrive il relativo processo verbale, previa identificazione dei dichiaranti tramite idoneo documento d'identità.

Contestualmente al rilascio dell'autorizzazione alla cremazione, viene fissata la data dell'operazione e il parente del defunto può optare:

- a) per la richiesta di disponibilità di una celletta cineraria per la tumulazione dell'urna cineraria;
- b) per l'affidamento della stessa;
- c) per la dispersione delle ceneri in natura.

#### a) Tumulazione in celletta cineraria

Si tratta del seppellimento dell'urna contenente le ceneri dell'estinto in tomba edificata (colombaro) in apposito loculo (celletta cineraria).

Avviene di norma subito dopo la cremazione in data concordata con i familiari. Si procede con l'introduzione dell'urna cineraria con eventuali ausili (impalcatura, alzaferetri), alla chiusura della celletta con muro di mattoni intonacato nella parte esterna, alla pulizia della zona circostante.

La concessione è a titolo oneroso secondo l'importo previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it). Il costo della celletta è comprensivo di: lastra di marmo, bulloni di chiusura, operazioni del necroforo.

#### Quando e come richiedere la celletta:

L'Ufficio Contratti gestisce le pratiche necessarie per la concessione delle cellette cinerarie al momento della fissazione del funerale.

La richiesta viene presentata, anche per il tramite di impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre, dopo il rilascio dell'autorizzazione alla cremazione, direttamente dalla persona che effettua la scelta (di norma un parente).

Occorre che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'Ufficio Contratti per compilare l'apposita domanda, già predisposta, firmare il contratto di concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

E' possibile scegliere la posizione soltanto nei cimiteri più grandi, nei quali sono previste zone apposite, riservate alla collocazione delle ceneri; nei cimiteri frazionali, la tumulazione avviene invece senza soluzione di continuità, in ordine rigorosamente progressivo.

Nei casi in cui è prevista la scelta del posto, se il richiedente non riesce ad orientarsi, è possibile effettuare una visita virtuale nei Cimiteri comunali, accedendo al "Servizio Applicativo Cimiteriale" nella sezione "BIELLA ON-LINE" del sito internet del Comune di Biella [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it); in qualche raro caso, per una scelta più consapevole, può rendersi necessaria una visita preventiva direttamente al cimitero.

Effettuata la scelta, l'Ufficio Contratti provvede a rilasciare il permesso di seppellimento da consegnare agli addetti al cimitero ed agli adempimenti successivi.

#### b) Affidamento dell'urna cineraria

Si tratta della custodia presso la propria residenza delle ceneri in urna cineraria. Rilasciata l'autorizzazione alla cremazione, l'Amministrazione comunale autorizza il coniuge o il parente più prossimo del defunto a custodire l'urna cineraria presso la propria abitazione.

Possono richiederne l'affidamento la persona indicata dal defunto, il coniuge, un parente entro il sesto grado.

Per ottenerlo occorre presentare allo **Stato Civile**:

- ✓ richiesta redatta su modulo regionale, in triplice copia
- ✓ in caso di concorso tra più parenti di pari grado, la dichiarazione di assenso della maggioranza assoluta dei parenti stessi
- ✓ copia di documento d'identità del richiedente e dei parenti che forniscono l'assenso.

### c) Dispersione delle ceneri

Si tratta della dispersione della ceneri in natura nei luoghi indicati dalle leggi vigenti in Italia ed in Piemonte.

Dopo la cremazione della salma, e' possibile disperdere le ceneri sulla base di espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno dei Cimiteri (per il momento, non ancora presso il Comune di Biella), in natura, per esempio in mare, lago, fiume, bosco, purché libera da manufatti e natanti (per il momento, non ancora presso il Comune di Biella), o in aree private all'aperto, con il consenso del proprietario.

L'incaricato della dispersione può essere stato individuato dal defunto stesso oppure può trattarsi del coniuge, altro familiare, dell'eventuale esecutore testamentario, rappresentante legale dell'Associazione di Cremazione, alla quale il defunto era iscritto.

La dispersione delle ceneri è autorizzata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui è avvenuto il decesso.

Per ottenerla occorre presentare:

- richiesta su apposito modulo;
- copia della disposizione testamentaria (cioè testamento olografo, da pubblicare e depositare, testamento pubblico o testamento segreto), in cui è dichiarata la volontà del defunto alla dispersione delle proprie ceneri,

oppure:

- se il defunto si è iscritto ad Associazione di Cremazione, legalmente riconosciuta, avente tra i propri scopi quello della cremazione del corpo dei propri associati, copia della volontà di disperdere le proprie ceneri.

Il Comune di Biella ha avviato, con la Deliberazione della Giunta Comunale n. 588 del 06/12/2010, la realizzazione di un Forno Crematorio presso il Cimitero Urbano, dotato di sala del Commiato e area per la dispersione delle ceneri.



## 6. OTTENERE AREE CIMITERIALI E LOCULI IN VITA

### ASSEGNAZIONE AREE CIMITERIALI

Il primo passo da compiere qualora si voglia costruire una Tomba di famiglia è la richiesta di assegnazione di un'area Cimiteriale da inoltrare all'**Ufficio Contratti**, specificando il cimitero per il quale viene fatta la richiesta e i nominativi delle persone alle quali si vorrebbe intestare la concessione.

Le aree disponibili per nuove costruzioni sono situate, per la maggior parte, nel cimitero Urbano; le tariffe di concessione sono calcolate al metro quadro, secondo l'importo previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it).

La durata della concessione è di 99 anni, salvo rinnovo.

Per informazioni sulla disponibilità, sulle tariffe e sulle modalità di concessione delle aree cimiteriali, è possibile contattare direttamente l'**Ufficio**.

Per le modalità di presentazione del progetto di realizzazione, si rinvia alle pagg. 34 e 35.

---

## ASSEGNAZIONE DEI LOCULI IN VITA

---

L'Ufficio Contratti gestisce le pratiche necessarie per l'eventuale concessione di loculi per viventi residenti in Biella, negli undici Cimiteri della città.

In caso di concessione a viventi, la tariffa è maggiorata del 25% rispetto a quella praticata per la concessione ai defunti.

La durata è di anni 40, decorrenti dalla data di concessione. All'atto del decesso è possibile ricondurre il periodo di concessione ad anni 40, decorrenti dalla data di tumulazione, pagando la tariffa corrispondente (tanti quaresimi quanti gli anni decorsi dalla data di concessione alla data di effettivo utilizzo).

La quantità dei posti destinati ai viventi viene definita annualmente, in base ai criteri stabiliti con Deliberazione della Giunta Comunale (di solito entro il mese di febbraio). Occorre quindi che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'Ufficio Contratti per compilare l'apposita domanda, già predisposta, firmare il contratto di concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

---

## ASSEGNAZIONE DELLE CELLETTE CINERARIE IN VITA

---

Anche per quanto attiene la concessione di cellette cinerarie a viventi, come per i loculi, si rimanda ai criteri stabiliti annualmente con Deliberazione della Giunta Comunale.

Si precisa che l'assegnazione può essere effettuata solo per cellette site nei cimiteri più grandi, nei quali sono previste zone apposite, riservate alla collocazione delle ceneri.

La quantità dei posti destinati ai viventi viene definita annualmente, in base ai criteri stabiliti con Deliberazione della Giunta Comunale (di solito entro il mese di febbraio). Occorre quindi che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'Ufficio Contratti per compilare l'apposita domanda, già predisposta, firmare il contratto di concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

## RINUNCIA ALLE CONCESSIONI

---

Nel caso si desideri rinunciare ad una concessione, è opportuno contattare l'**Ufficio Contratti** per definire le corrette modalità di rinuncia, che possono variare a seconda delle diverse tipologie di sepoltura o di concessione.

In linea di massima, nel caso di rinuncia alla concessione di un loculo, occorre distinguere tra:

- la rinuncia totale, quando questa avviene prima che il loculo venga occupato; come ad esempio, nel caso di una persona che, nel frattempo, ha deciso di optare per la cremazione, o di un defunto che viene tumulato in luogo diverso da quello stabilito in concessione (tomba di famiglia, altro Comune, ecc.): in questo caso il Regolamento prevede il rimborso di parte dell'importo versato;
- la rinuncia all'uso per la parte residua della concessione, in seguito al trasferimento del defunto in un'altra sepoltura: in questo caso la concessione decade di diritto e non è previsto alcun rimborso.

## 7. TRATTAMENTO DELLA SALMA

Le operazioni di trattamento della salma (esumazione, estumulazione e traslazione) sono di norma eseguite dal personale comunale addetto al cimitero. Come previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, il Comune di Biella per l'espletamento di questi servizi può avvalersi delle prestazioni di soggetti esterni (manovra miniescavatore, demolizioni, pulizia, trasporto e smaltimento rifiuti di risulta).

Saranno adottati gli accorgimenti necessari per prevenire danni alle sepolture circostanti, che comunque dovranno essere subito ripulite da eventuali residui di rifiuto, terriccio, polvere o calcinacci.

### Cos'è l'esumazione ordinaria

L'esumazione ordinaria è il disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo inumativo al termine del ciclo di sepoltura per verifica dello stato trasformativo.

Si effettua a titolo gratuito nei campi inumativi, trascorsi almeno dieci anni dalla sepoltura.



### Cos'è l'estumulazione ordinaria

L'estumulazione ordinaria è il disseppellimento della salma collocata in un loculo per la verifica dello stato trasformativo alla scadenza della concessione, che di norma coincide con il termine del ciclo di sepoltura, trascorsi quaranta anni dalla data del contratto.

Il Comune ha il compito di procedere alle esumazioni ordinarie e alle estumulazioni ordinarie nei Cimiteri cittadini. A tal fine, prepara appositi elenchi, che indicano i campi interessati e i loculi interessati.

I programmi sono resi noti alla cittadinanza mediante l'affissione di pubblici avvisi agli ingressi dei Cimiteri interessati e sul sito web comunale.

### Cosa fare quando la sepoltura del proprio caro è ricompresa negli elenchi delle salme da esumare (campo comune e posto quindicennale):

Coloro i quali ne abbiano interesse devono indicare un riferimento telefonico oppure contattare direttamente il necroforo o l'Ufficio Cimiteri - come indicato nel manifesto affisso presso le strutture Cimiteriali e sul sito web - al fine di definire la destinazione dei defunti esumati ed organizzarne le relative operazioni.

### Cosa fare quando la sepoltura del proprio caro è ricompresa negli elenchi dei loculi scaduti:

Nel caso si desideri rinnovare la concessione per ulteriori 20 anni, è opportuno contattare l'Ufficio Contratti, tassativamente prima della scadenza. Per le modalità di rinnovo si rimanda a pag. 31.

In ogni caso è opportuno indicare, negli appositi elenchi all'ingresso del cimitero, un riferimento telefonico, oppure contattare direttamente il seppellitore (o l'Ufficio Cimiteri), come indicato nel manifesto affisso presso le strutture Cimiteriali e sul sito web, al fine di definire la destinazione dei defunti estumulati ed organizzarne le relative operazioni.

### Quale può essere la destinazione del defunto esumato/estumulato

Le destinazioni possono essere diverse, a seconda che vengano rinvenuti una salma indecomposta (cioè la salma che non si è mineralizzata nel corso della sepoltura) o resti ossei (cioè la salma che si è mineralizzata nel corso della sepoltura):

#### ***a. Rinvenimento di salma indecomposta***

Nel caso in cui il fenomeno della decomposizione non si sia ancora concluso, se non viene richiesto diversamente, la salma viene nuovamente inumata in terra e

lasciata per almeno altri cinque anni. In questo caso, i famigliari possono allestire un nuovo monumento funebre.

Sono possibili anche:

- il trasferimento della salma fuori dal territorio comunale,
- la cremazione della salma: con successiva tumulazione in celletta individuale.

Le operazioni amministrative presso il Comune possono essere espletate direttamente dal cittadino o, su delega, tramite un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante.

Per la cremazione della salma indecomposta, occorre la manifestazione di volontà del coniuge o del parente più prossimo e, in caso di più parenti dello stesso grado, della maggioranza dei parenti più prossimi.

La cremazione va richiesta con anticipo rispetto alla data concordata per l'esumazione o l'estumulazione ordinaria.

Per l'assegnazione di una celletta, che contenga l'urna delle ceneri, occorre stipulare con il Comune un contratto di concessione per la durata di 99 anni.

#### **b. Rinvenimento di resti ossei**

In questo caso, i parenti possono chiedere l'assegnazione di una celletta ossario nel Cimitero, per la durata di 99 anni. Il Comune accoglie la richiesta di cellette in considerazione della disponibilità.

Per l'assegnazione di una celletta, che contenga la cassetta dei resti ossei o delle ceneri, occorre stipulare con il Comune un contratto di concessione.

Salvo il caso in cui la celletta era già compresa nel contratto di concessione del loculo, questa viene assegnata a titolo oneroso.

Occorre quindi che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'Ufficio Contratti per compilare l'apposita domanda, già predisposta, firmare il contratto di concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

Diversamente, i resti ossei saranno depositi nell'ossario comune del cimitero.

Sono possibili anche:

- il trasferimento dei resti fuori dal territorio comunale;
- la tumulazione dei resti in tomba di famiglia (in questo caso occorre anche l'autorizzazione dell'**Ufficio Contratti**);
- la cremazione dei resti: con successiva tumulazione in celletta individuale.

Le operazioni amministrative presso il Comune possono essere espletate direttamente dal cittadino o, su delega, tramite un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante.

Per la cremazione dei resti ossei, occorre la manifestazione di volontà del coniuge o del parente più prossimo e, in caso di più parenti dello stesso grado, della maggioranza dei parenti più prossimi. La cremazione va richiesta rispetto la data prevista per l'esumazione ordinaria.

### **Tariffe**

Le operazioni di esumazione ordinaria, di estumulazione ordinaria, di reinumazione delle salme indecomposte, di deposito dei resti ossei in Ossario comune sono gratuite. Tutte le altre operazioni relative alla salma, ai resti mortali, ai resti ossei e alle ceneri sono a titolo oneroso a carico dei parenti del defunto.



## OPERAZIONI STRAORDINARIE: L'ESUMAZIONE STRAORDINARIA E L'ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA

---

Il cittadino, familiare o avente titolo, può chiedere le operazioni straordinarie di esumazione (da campo comune o da campo quindicennale) ed estumulazione (da colombaro, da celletta cineraria e ossaria, da tomba di famiglia) per il trasferimento del defunto in un'altra sepoltura dello stesso Cimitero, in altri Cimiteri di Biella o nel Cimitero di un altro Comune o Stato.

### Cos'è l'esumazione straordinaria

L'esumazione straordinaria è il disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo inumativo, prima della scadenza del termine del ciclo di sepoltura ordinaria, su richiesta dei familiari (da indirizzare all'**Ufficio Cimiteri**) per il trasferimento in altra sepoltura; viene effettuata in casi eccezionali e a titolo oneroso, secondo l'importo previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

In caso di esumazione straordinaria, si sintetizzano di seguito le condizioni alle quali deve essere di norma subordinata la relativa autorizzazione nei Cimiteri di Biella:

- rispetto contenuti D.P.R. 10 settembre 1990 n. 285 relativamente alle esumazioni straordinarie;
- operazione condotta entro e non oltre 90 giorni dall'inumazione;
- obbligo di avvio alla cremazione o di trasferimento della salma (da dimostrare con idonea documentazione) in campo di inumazione a pagamento (sito esclusivamente presso il Cimitero Urbano), in loculo comunale, in tomba di famiglia, in altro cimitero;
- ottenimento dell'autorizzazione del Sindaco previa istanza in bollo prodotta da familiare o avente causa corredata da copia di documento di identità;
- versamento, in favore del Comune di Biella, (con le modalità indicate sul sito web alla pagina "Cimiteri") dell'importo previsto annualmente per le esumazioni straordinarie oltre al costo conseguente al coinvolgimento di ditta esterna in appoggio ai necrofori comunali.

La domanda per l'esumazione straordinaria può essere inoltrata o direttamente dal cittadino, oppure, con delega, tramite impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante.

### Cos'è l'estumulazione straordinaria

L'estumulazione straordinaria è il disseppellimento della salma, delle ossa o delle ceneri precedentemente collocate in colombari (loculi/cellette) o in tomba di famiglia, prima della scadenza della concessione, su richiesta dei famigliari per il trasferimento in altra sepoltura. Avviene a titolo oneroso (tranne che da loculo perpetuo) con importo previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale e consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it).

- Nel caso in cui l'estumulazione straordinaria riguardi defunti tumulati in tombe di famiglia, l'**Ufficio Contratti** accerta la legittimità della domanda, verificando che il richiedente sia un titolare della concessione o un suo erede legittimo, mentre l'**Ufficio Cimiteri** rilascia la relativa autorizzazione e provvede all'organizzazione dell'operazione;
- nel caso in cui l'estumulazione straordinaria riguardi defunti tumulati in loculi/cellette, l'**Ufficio Contratti** provvede, dopo i dovuti accertamenti, a rilasciare al richiedente (concessionario o suoi eredi legittimi) la relativa autorizzazione del Sindaco, mentre l'**Ufficio Cimiteri** provvede all'organizzazione dell'operazione.

### Quando e come richiedere l'esumazione/estumulazione straordinaria:

Esumazione ed estumulazione straordinarie si possono richiedere nei seguenti casi:

- per successiva tumulazione di salma, resti mortali, resti ossei, ceneri in tomba di famiglia, in altro colombaro o in altra celletta; per successiva inumazione di salma in campo quindicennale;
- per trasporto di salma, resti mortali, resti ossei, ceneri fuori Comune;
- per ristrutturazione di tomba di famiglia;
- per affidamento, dispersione delle ceneri.

Nel caso in cui l'estumulazione straordinaria riguardi defunti tumulati in tombe di famiglia, occorre indirizzare la domanda all'**Ufficio Cimiteri**; la richiesta può essere inoltrata o direttamente dal cittadino, oppure, con delega, tramite impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante.

Nel caso in cui l'estumulazione straordinaria riguardi defunti tumulati in loculi/cellette, occorre indirizzare la domanda all'**Ufficio Contratti**; la richiesta deve essere inoltrata direttamente dal cittadino interessato, allegando fotocopia di un valido documento di identità. È possibile scaricare il fac-simile della domanda dal sito internet del Comune di Biella [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it) nella sezione "INFORMA BIELLA - Evidenza - Modulistica - Concessioni cimiteriali".

Nel caso di richiesta di trasporto in altro Comune, occorre anche indirizzare una domanda, in marca da bollo di € 14,62, all'Ufficio Stato Civile.

### Tariffe

Per le operazioni di estumulazione straordinaria e di esumazione straordinaria si applicano le tariffe stabilite ogni anno dalla Giunta Comunale. Sono inoltre a titolo oneroso a carico dei parenti del defunto tutte le altre operazioni inerenti alla salma, ai resti ossei, ai resti mortali e alle ceneri.



## 8. RINNOVARE LOCULI

### RINNOVO CONCESSIONE DI LOCULI

Il rinnovo di loculi è un contratto con il Comune, che consente al richiedente di prorogare la durata di concessione del colombaro per ulteriori 20 anni.

Il Comune prepara appositi programmi annuali (o semestrali), che indicano i Reparti di colombari interessati al rinnovo. I programmi sono resi noti alla cittadinanza mediante l'affissione di pubblici manifesti, per almeno 90 giorni consecutivi precedenti quelli delle operazioni Cimiteriali, agli ingressi dei Cimiteri, oltre che sul sito web.

Se si desidera rinnovare una concessione, è necessario contattare l'**Ufficio Contratti**, tassativamente prima della scadenza, per definire i tempi e le modalità del rinnovo.

Chiunque può rinnovare la concessione, anche se persona diversa dall'originario concessionario. L'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si deve recare presso l'**Ufficio Contratti** per compilare l'apposita domanda, già predisposta, firmare il contratto di rinnovo e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

L'**Ufficio Contratti** fornisce anche informazioni riguardo agli adempimenti richiesti nel caso di una diversa destinazione del defunto, indirizzando gli utenti ai vari uffici di competenza, per l'organizzazione delle relative operazioni.

Se non si provvede al rinnovo del colombaro entro la scadenza, il Comune procede, seguendo una propria programmazione annuale, all'estumulazione d'ufficio: le salme non ancora mineralizzate sono inumate nel campo indecomposti.



## 9. CIMITERI CITTADINI

Il sistema Cimiteriale di Biella è costituito da undici Cimiteri in gestione pubblica:

- ✓ uno dei quali, a servizio del capoluogo:

Cimitero Urbano, Viale dei Tigli, Via Piacenza, Tel. 015 403249,  
presso il quale sono siti il Sacrario dei Caduti, il Cimitero Ebraico, il Cimitero Protestante e presso il quale sono in atto la realizzazione del Crematorio (con sala del commiato e area per la dispersione delle ceneri) e dei nuovi colombari per cellette.

- ✓ e gli altri dieci a servizio dei rioni di cui si compone il territorio comunale, così denominati:

Cimitero di Chiavazza, Via Milano, Tel. 015 2522228;

Cimitero di Pavignano, Via Piedicavallo;

Cimitero di Vaglio, Strada al Cimitero Vaglio;

Cimitero di Colma, Strada per Vaglio Colma;

Cimitero di Barazzetto, Str. al Cimitero Barazzetto;

Cimitero di Vandorno, Str. al Cimitero Vandorno;

Cimitero di Cossila San Grato vecchio, Strada Buffalora (al Cimitero);

Cimitero di Cossila San Grato nuovo, Strada Buffalora (al Cimitero);

Cimitero di Cossila S. Giovanni;

Cimitero di Favaro, Strada Oliveri.

A Biella è in funzione anche il Cimitero del Santuario di Oropa, a gestione privata.

**Tutte le strutture a gestione comunale osservano il seguente orario:**

<b><u>Tutti i giorni</u></b>	<b>dalle 8.30 alle 18.30 (periodo ora legale)</b>
	<b>dalle 7.30 alle 17.30 (periodo ora solare)</b>

Per il calendario annuale e gli orari di effettuazione dei funerali si rimanda a pag 11.



E' possibile comunicare con i necrofori:

- telefonando ai seguenti numeri di telefonia mobile (da utilizzarsi in orario d'ufficio dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 nei giorni feriali):
  - ✓ 329.90.29.000 (Urbano);
  - ✓ 329.90.29.004 (Urbano);
  - ✓ 329.90.29.002 (Cossila-Favaro-Vandorno- Barazzetto);
  - ✓ 329.90.47.899 (Chiavazza-Pavignano-Vaglio-Colma).
- mediante contatto diretto (di norma esclusivamente presso il Cimitero Urbano, il Cimitero di Chiavazza ed il Cimitero di Cossila San Grato nuovo) da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

E' comunque sempre garantita la reperibilità telefonica su cellulare per sepolture (con preavviso almeno entro le ore 15.00 del giorno precedente) e per supporto alle forze dell'ordine.

Sono garantite presenze supplementari anche nei giorni di Sabato e Domenica in preparazione della Commemorazione annuale dei Defunti.



## 10. FARE LAVORI NEI CIMITERI

### Tombe di famiglia (edicole e cripte)

Costruire una tomba di famiglia



Il Comune può concedere a privati, per novantanove anni, aree per la costruzione di Tombe di Famiglia (cappelle o edicole funerarie e cripte sotterranee).

L'ubicazione di queste aree e il rilascio della concessione sono di competenza dell'**Ufficio Contratti**. Per le modalità di assegnazione dell'area si rinvia alla pag. 22.

Sull'area concessa, può essere eretta, (dopo aver ottenuto apposito titolo autorizzativo -analogamente a quanto stabilito per la realizzazione di un edificio-, in base a progetto redatto da tecnico abilitato all'esercizio della professione e sentita la commissione edilizia) una edicola oppure una cripta che, sotto pena di decadenza della concessione ed incameramento del relativo diritto di concessione, con retrocessione dell'area al Comune, dovrà essere ultimata entro tre anni dalla data del contratto di concessione e comunque nel rispetto di quanto stabilito nel rilasciato Permesso di Costruire.

A lavori ultimati viene verificata la rispondenza dei lavori eseguiti al progetto approvato per l' "agibilità".

Sono a carico del concessionario tutti i costi per la realizzazione dell'opera.

L'autorizzazione ai lavori e, una volta ultimati, la loro corrispondenza al progetto approvato avvengono a cura del **Servizio Edilizia Privata**.

### Fare manutenzione alla propria tomba di famiglia

Anche le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria delle cappelle o edicole funerarie e delle cripte sono, in solido, a carico dei privati concessionari o dei loro aventi causa.

Per qualsiasi intervento di manutenzione, anche di minima entità (per es. tinteggiature e verniciature esterne, lucidatura rivestimenti lapidei, ripassatura copertura, rifacimento lattonerie, ecc.), deve essere inoltrata apposita domanda (o comunicazione) al **Servizio Edilizia Privata** nei modi stabiliti dalle norme in materia edilizia, indispensabile anche per consentire l'ingresso nel cimitero dei veicoli dell'impresa scelta per l'esecuzione dei lavori.

Prima di presentare la domanda occorre sempre verificare chi ha titolo per sottoscriverla, richiedendo **all'Ufficio Contratti** a chi risulta intestata la tomba di famiglia.

### Ristrutturare/ampliare/sopraelevare la propria tomba di famiglia

I concessionari di aree sulle quali esiste già una vecchia cripta sotterranea o un vecchio sepolcreto fuori terra, potranno sopraelevarli dopo aver ottenuto apposito titolo autorizzativo del **Servizio Edilizia Privata** del Comune di Biella in base a progetto redatto da tecnico abilitato all'esercizio della professione, sentita la commissione edilizia, a condizione che la sopraelevazione si armonizzi con l'estetica e con le dimensioni delle cappelle laterali. Per il rispetto di quest'ultima prescrizione, l'istruttoria della pratica edilizia si avvale del parere espresso **dall'Ufficio Cimiteri**.

L'aumento dei posti è comunque subordinato al pagamento della somma prevista dalla apposita tariffa per ogni loculo che venga costruito in più del numero di loculi o posti fissato nell'atto di concessione. Per tale preliminare e vincolante incombenza, occorre rivolgersi **all'Ufficio Contratti**.



### Sepulture nei campi comuni (decennali e quindicennali)

#### Posa di monumenti in sepolture decennali e quindicennali

Non è obbligatorio, dopo l'inumazione della persona defunta, posare sulla sepoltura decennale un monumento. A chi intende completare la sepoltura con la posa di un monumento, si consiglia di attendere almeno sei mesi. I monumentini provvisori potranno rimanere al massimo per 12 mesi.

La posa del monumento sepolcrale presso i campi comuni può essere eseguita soltanto dopo aver presentato presso **l'Ufficio Edilizia Privata** del Comune di Biella la comunicazione redatta secondo appositi modelli, nel rispetto degli schemi per bordure delimitanti le fosse dei campi comuni (adulti, bambini) e dei posti temporanei per inumazione approvati dalla Giunta Comunale, ai quali si dichiara di attenersi. La comunicazione, in carta semplice, è sottoscritta a cura del cittadino/famigliare o dell'impresa delegata; nel caso si presenti l'impresa, occorre allegare una copia del documento di identità e del codice fiscale del richiedente. La presentazione della "comunicazione di posa" deve essere completata con il versamento della relativa tariffa prevista annualmente dalla Giunta Comunale.

Al momento dell'accesso al Cimitero per effettuare la posa, la ditta incaricata dovrà consegnare al custode del cimitero copia della comunicazione con apposto il timbro di avvenuto ricevimento da parte **dell'Ufficio Edilizia Privata**.

### Sepulture in colombaro (loculi/cellette)

#### Posa di lapidi in loculi/cellette

Il prelevamento di lapidi per loculi ed ossari e la relativa iscrizione da parte degli aventi diritto sono subordinati alla trasmissione al Comune di Biella, **Sportello Servizio Edilizia Privata**, di "comunicazione di posa" redatta secondo appositi modelli, nel rispetto degli schemi per lapidi di loculi e di cellette-ossario approvati dalla Giunta Comunale, ai quali si dichiara di attenersi. La comunicazione, in carta semplice, è sottoscritta a cura del cittadino/famigliare o dell'impresa delegata; nel caso si presenti l'impresa, occorre allegare una copia del documento di identità e del codice fiscale del familiare/richiedente.

Al momento dell'accesso al Cimitero per ritirare la lapide e poi per effettuarne la posa, la ditta incaricata dovrà consegnare al custode del cimitero copia della comunicazione con apposto il timbro di avvenuto ricevimento da parte **dell'Ufficio Edilizia Privata**. La consegna delle lapidi per loculi, ossari e cinerari agli aventi diritto sarà effettuata dal personale comunale esclusivamente nei giorni stabiliti - dei quali è data informazione mediante affissione agli ingressi dei Cimiteri e sul sito internet del Comune di Biella.

### Rimozione temporanea di monumenti per interventi

Per rimuovere temporaneamente i monumenti sepolcrali, in caso di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria sulle sepolture, va presentata comunicazione in carta semplice allo **Sportello Servizio Edilizia Privata**.

## 11. CIMITERI CITTADINI: ACCESSO VEICOLI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI

### L'accesso ai veicoli privati

Nei Cimiteri comunali possono accedere esclusivamente i veicoli:

- ✓ a servizio di persone con disabilità, se già in possesso dell'autorizzazione rilasciata dal **Comando Polizia Municipale Settore Polizia Urbana** (permesso invalidi); è possibile ottenere speciali autorizzazioni per l'accompagnamento di persone con disabilità presentando domanda in carta semplice al **Comando Polizia Municipale Settore Polizia Urbana** con allegate certificazione medica e caratteristiche del veicolo, dichiarando che l'autoveicolo che si userà è in regola

- con le norme sulla circolazione e di assumersi ogni responsabilità per eventuali danni causati a cose e persone; è possibile anche nella medesima domanda richiedere l'affidamento di chiave per apertura di cancelli carrai secondari;
- ✓ a servizio di imprese private (per manutenzioni, posa lapidi e monumenti funerari, sepolture, ecc.) solo se autorizzate dal responsabile del cimitero.

## Le infrastrutture e i servizi generali

Presso i Cimiteri cittadini sono disponibili:

- cappelle per funzioni religiose di rito cattolico (Cimiteri Urbano, Chiavazza, Vaglio, Pavignano, Barazzetto, Cossila San Grato vecchio);
- parcheggi in prossimità degli ingressi principali;
- servizi igienici (Cimiteri Urbano, Chiavazza, Vaglio, Pavignano, Vandorno).

I cancelli degli ingressi principali si chiudono automaticamente con un preavviso sonoro 30 minuti prima dell'orario stabilito.

Tutti i Cimiteri sono dotati di:

- ✓ fontanelle per l'erogazione gratuita di acqua potabile;
- ✓ piccoli innaffiatori, scope e palette ad uso collettivo e gratuito.

Non vi sono telefoni pubblici.

## 12. ILLUMINAZIONE VOTIVA

Presso tutti i Cimiteri e per tutte le forme di sepoltura è possibile attivare l'illuminazione votiva.

La richiesta di allacciamento va rivolta direttamente alla ditta alla quale il Comune di Biella ha affidato il servizio:

SEMPERLUX  
Via Q. Sella n. 62 - Cerreto Castello (BI),  
Tel. 015.882000  
E-Mail: [info@semperlux.com](mailto:info@semperlux.com)

Di seguito si indicano altre attività effettuate presso le strutture Cimiteriali, di competenza dell'Ufficio Cimiteri.

## GESTIONE OPERAZIONI CIMITERIALI

### 1. MANUTENZIONE CIMITERI

Il Comune di Biella per l'espletamento di questi servizi opera utilizzando personale comunale o avvalendosi di soggetti esterni.

#### Ordinaria manutenzione (durante l'intero anno solare):

- *spazzamento delle aree pavimentate (corridoi colombari a tutti i livelli, scale, chiese, servizi igienici, camminamenti e scalinate esterni);*
- *svuotamento e ripulitura cestini (sia per residui verdi sia per rifiuti indifferenziati) con relativo smaltimento nei termini previsti dalla legge;*
- *pulizia/disinfezione (comprensiva della fornitura dei prodotti) dei servizi igienici per il pubblico, ove presenti;*
- *pulizia di canaline, caditoie e tombinature di scolo delle acque meteoriche presenti nei percorsi pedonali e nei camminamenti esterni;*
- *pulizia di grondaie (colombari, chiese, edifici accessori);*
- *raccolta foglie e rami depositati a terra, lungo i viali e sulle tombe, in caso di avversità atmosferiche;*
- *pulizia delle tombe dai fiori, corone, cestini depositati durante il rito funebre e smaltimento degli stessi nei cassonetti collocati presso i Cimiteri;*
- *rimozione, carico e smaltimento con trasporto a discariche autorizzate di tutto il materiale di risulta prodotto;*
- *gestione servizio idrico (almeno n.1 fontanella per attingimento acqua/cimitero, fruibile indicativamente dal 15 marzo al 30 novembre salvo eventuali condizioni climatiche sfavorevoli);*
- *gestione camera mortuaria Cimitero Urbano e Cimitero di Chiavazza (controllo apertura previa autorizzazione ufficio tecnico, pulizia).*

#### Manutenzione invernale (indicativamente da novembre a febbraio):

- *sgombero manuale (o, in casi particolari, con miniescavatori) della neve su scale di accesso ai colombari e su camminamenti esterni, a partire dall'ingresso al cimitero lungo i principali viali e per larghezze tali da consentire l'agevole trasporto funebre (in caso di sepolture) e comunque in modo da garantire un camminamento pedonale per l'avvicinamento a piedi del cittadino/utente ai campi comuni ed alle scale di accesso ai colombari;*
- *spargimento di sale (preventivo e in caso di gelate) su scale e camminamenti pavimentati.*



#### Manutenzione dei campi comuni (durante l'intero anno solare):

- cura delle fosse fino a costipazione del terreno e ripristini in caso di franamenti per avversità atmosferiche;
- spianamento vialetti e sentieri tra le fosse;
- controllo efficienza scoli acque meteoriche;
- riparazione cedimenti e screpolature nel terreno; in caso di franamento si dovrà ricolmare con terra le buche che si dovessero formare tra i tumuli, ripristinando il camminamento con apporto di nuovo materiale terroso adeguatamente compattato e ripristino manto di finitura superficiale con ghiaia o sabbia;
- ricolmatura dei tumuli con terra almeno fino al piano di campagna, nel caso in cui il franamento interessi anche i monumenti funerari, previa rimozione di vasi e ricordi ivi deposti, e compattazione; queste operazioni saranno eseguite su invito dell'Ufficio Tecnico previa comunicazione con i famigliari senza toccare i monumenti stessi;
- spandimento manto di finitura superficiale in ghiaia o sabbia a seconda dei luoghi con apporto almeno annuale;
- profilatura dei lembi in terra privi di monumento funebre in preparazione della Commemorazione annuale dei Defunti.

#### Servizio di custodia/vigilanza (durante l'intero anno solare):

- controllo apertura cancelli automatici (ed in caso di malfunzionamento, apertura manuale);
- verifica ammissibilità introduzione veicoli in genere;
- controllo rispetto delle norme di comportamento e delle prescrizioni costruttive previste dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

#### Servizio di giardinaggio (indicativamente da aprile a ottobre):

- estirpazione delle erbe infestanti (manuale o mediante diserbo con prodotti essiccanti) in viali, aree di passaggio (inghiaiate e pavimentate), campi di sepoltura, aree libere a destinazione varia; il diserbo chimico totale controllato dei campi di inumazione e dei viali dovrà essere effettuato con attrezzature selettive e prodotti idonei all'uso in ambienti frequentati da visitatori;
- sarchiatura, rastrellatura e livellamento delle aree a pavimentazione in ghiaia/terra/sabbia;
- taglio dell'erba sulle aiuole interne alle aree Cimiteriali;
- potature di contenimento di arbusti lungo viali e percorsi.



## 2. FORNITURA DI BENI E SERVIZI ACCESSORI

L'Ufficio Cimiteri provvede a forniture e prestazioni funzionali al servizio funebre e necroscopico - su richiesta dei familiari, a titolo oneroso, con importo previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale consultabile sul sito [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

In particolare provvede alla:

- *Fornitura di cofanetto per ossario;*
- *Fornitura di manodopera esterna per ausili.*



## FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni Fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- ✓ livello di ricettività;
- ✓ tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

- Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Biella;
- Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

Il Comune di Biella, nell'ambito di un approccio globale alla qualità dei servizi prestati diretto a dar centralità ai propri utenti, riconoscendo il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento "morte", si impegna nei confronti dei familiari dei defunti a erogare i propri servizi, come esposto dalla seguente tabella, che consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard	
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico strutture Cimiteriali	10 ore al giorno da Lunedì a Domenica	
		Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	
		Parcheggi gratuiti	Presenti	
	Manutenzione e pulizia aree		Taglio e asportazione erba	Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12 cm.
			Spazzamento delle aree pavimentate	Almeno 1 volta ogni 15 giorni
			Spazzamento neve	Entro 3 gg. dall'evento
			Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno un diserbo all'anno
			Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione
	Fontane	Apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane dal 15 marzo al 30 novembre	
	Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre gratuito per sconosciuti o indigenti	Trasporto e funerale con le stesse modalità dei servizi a pagamento
Fornitura beni e servizi accessori ufficio funerario			Entro 10 gg. dall'istanza	
N.ro massimo funerali giornalieri			3 funerali al giorno	

Erogazione servizi	Sepolture	Inumazioni	Immediato
		Tumulazioni	Immediato
	Esumazioni / estumulazioni	Periodo di esecuzione	Da Febbraio a Giugno - da Novembre a Dicembre
		Comunicazione ai familiari	3 giorni prima della esumazione/estumulazione
	Esumazioni straordinarie /estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Entro 30 giorni dall'autorizzazione



## INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso l'Ufficio Cimiteri, le singole strutture Cimiteriali, e l'URP;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente del Settore Edilizia Pubblica - Impianti, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente del Settore da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

## INDIRIZZI DEI VARI SERVIZI COINVOLTI

Poiché sono numerosi, come si è visto scorrendo la Carta, i Servizi comunali coinvolti a vario titolo nell'erogazione dei servizi cimiteriali, si da di seguito notizia dei relativi recapiti.

### 1.L'UFFICIO STATO CIVILE:

si trova in Via Battistero, 4 - piano terreno.

Tel. 015/3507 347

Fax: 015/3507 345

E-Mail: [statocivile@comune.biella.it](mailto:statocivile@comune.biella.it)

è aperto all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì:

dalle ore 8.00 alle ore 12.15 e dalle 14.00 alle 15.45;

Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00;

Sabato: dalle ore 9.30 alle ore 10.30.

### 2.L'UFFICIO CONTRATTI

si trova in Via Battistero, 4 - II° piano.

Tel. 015/3507 392

Fax. 015/3507 369

E-Mail [contratti@comune.biella.it](mailto:contratti@comune.biella.it)

è aperto all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì:

dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 15.45;

Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

### 3.IL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

si trova al IV° piano dello stabile sito in Via Tripoli, 48.

Tel. 015/3507 243 (Sportello)

Tel. 015/3507 245 - 474 (Istruttori Tecnici)

Fax. 015/3507 271

E-Mail [ediliziaprivata@comune.biella.it](mailto:ediliziaprivata@comune.biella.it)

è aperto all'utenza con i seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

#### 4.L'UFFICIO DEL SERVIZIO DI POLIZIA MUNICIPALE

si trova al I° piano dello stabile sito in Via Tripoli, 48.

Tel. 015/3507 225

Fax. 015/3507 410

E-Mail: [ufficiocontravvenzioni@comune.biella.it](mailto:ufficiocontravvenzioni@comune.biella.it)

è aperto all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì:

dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

#### 5.L'URP

si trova in via Battistero, 4.

Tel. 015/3507319

Fax: 015/3507505

E-mail: [urp@comune.biella.it](mailto:urp@comune.biella.it)

è aperto all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì:

dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;

Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

### SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, in merito alla prestazione di servizi funerari e Cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio Cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o all'Ufficio Cimiteri;
2. o alla sede dell'U.R.P.;

sia consegnandole direttamente presso le rispettive sedi, sia oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

## REPERIBILITA' E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it), alla pagina "Trasparenza, Valutazione, Merito".

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Cimiteri o reperirla anche presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi Cimiteriali, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard del servizio, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Verrà data ampia informazione della sua adozione attraverso i mezzi di comunicazione e ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Comune di Biella svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e sull'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

Le valutazioni fornite dai cittadini - utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio della qualità.	Rilevazione      gradimento dei servizi.	Distribuzione di questionari; Analisi delle risultanze.



## RISARCIMENTI

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Comune di Biella anche in materia di Servizi Cimiteriali è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Biella si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Il Comune di Biella s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, attraverso le apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini-utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo ed esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Responsabile del Servizio Cimiteri, come forma di risarcimento, l'omaggio di un decoro floreale di valore proporzionato all'entità del disagio da risarcire e di dimensione adeguata al tipo di sepoltura prescelto.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

\*\*\*\*\*

Il Comune di Biella assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

## NELLA RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE:

Il servizio è offerto alla cittadinanza secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui servizi offerti e sulle modalità di accesso ad essi;
- comunicare con il personale dei Servizi Cimiteriali attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio.

In particolare, l'utente:

- ✓ rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- ✓ osserva all'interno dei Cimiteri un comportamento decoroso e indossa abiti consoni al luogo di culto;
- ✓ non calpesta né danneggia aiuole e sepolture, non getta rifiuti al di fuori dei contenitori.
- ✓ non occupa gli spazi comuni con oggetti di qualsiasi tipo. In particolare, lascia sgombri le gallerie, i colombari e gli ossari per consentire il passaggio dei visitatori e permettere le normali operazioni di pulizia (tutto ciò che è introdotto senza autorizzazione o collocato al di fuori degli appositi spazi sarà rimosso ed eliminato a cura del Comune di Biella).

All'interno delle strutture Cimiteriali è vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
- fumare;
- usare il cellulare;
- consumare cibi e bevande;
- far entrare bambini non accompagnati da adulti.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

Il personale comunale:

- ✓ assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- ✓ garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

***E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!***

**Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:**

Il personale del Servizio Cimiteriale, dell'Ufficio Contratti, del Servizio Edilizia Privata coordinati dalla Direzione del Settore Affari del Personale.

## MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**PROPOSTE E SUGGERIMENTI  
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_