

CARTA DEI SERVIZI  
CIMITERIALI BOLOGNA





CARTA DEI SERVIZI  
CIMITERIALI BOLOGNA





## SOMMARIO

### *DECESSO E ORGANIZZAZIONE DEL FUNERALE*

*Cosa fare al momento del decesso?...19*

*Chi è autorizzato alla organizzazione del funerale?...19*

*Chi effettua la scelta dell'impresa di Onoranze Funebri?...20*

*A cosa serve e come si ottiene il certificato di morte?...20*

### *OPERAZIONI CIMITERIALI E CONCESSIONI DI MANUFATTI*

*Quali sono i defunti che possono trovare sepoltura nei cimiteri bolognesi?...21*

*Chi è autorizzato a disporre la forma di sepoltura (inumazione o tumulazione)?...21*

*Cosa è l'inumazione? Cosa succede dopo?...22*

*Cosa è l'esumazione? Cosa avviene dopo?...25*

*Cosa è la tumulazione? Cosa succede dopo?...26*

*Cosa è la estumulazione? Cosa succede dopo?...28*

*Cosa è la traslazione?...30*

### *CREMAZIONE, DISPERSIONE ED AFFIDO CENERI*

*Cosa bisogna fare per procedere alla cremazione?...32*

*Dove avviene la cremazione? È possibile assistere?...33*

*È possibile dividere le ceneri in più urne?...33*

*È possibile tumulare l'urna cineraria in un manufatto cimiteriale?...33*

*È possibile disperdere le ceneri?...34*

*È possibile l'affido delle ceneri?...35*

*Cosa succede se i familiari non tumulano, disperdono o richiedono in affidamento le ceneri?...36*

### *ALTRE ATTIVITA'*

*Come attivare la luce votiva? Come segnalare un guasto?...38*

*Cosa è e come si fa la voltura di una concessione?...39*

### *INTERVENTI EDILI PRIVATI SU SEPOLCRI, POSA LAPIDI DA TOMBA E LAPIDI DA CAMPO*

*Chi autorizza un restauro o la costruzione di una tomba di famiglia?...41*

*E' obbligatorio collocare una lapide su un loculo o un ossario?...42*

*E' obbligatorio collocare una lapide copritomba su una fossa da inumazione?...43*



## CHI SIAMO

Bologna Servizi Cimiteriali Srl, d'ora in poi B.S.C., è una società mista pubblico-privato (51% Comune di Bologna, 49% SPV Bologna Spa, socio operativo, selezionato a seguito di gara pubblica) che si occupa della gestione dei cimiteri bolognesi di Certosa e Borgo Panigale.

In particolare, B.S.C. assicura la costruzione di nuovi manufatti, la manutenzione edile ed impiantistica delle strutture cimiteriali, la stipula delle concessioni, l'attività amministrativa ed operativa relativa ad inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni e traslazioni dei defunti, la gestione della luce votiva, le attività di cremazione e la gestione dell'obitorio.

B.S.C. controlla inoltre la Società Bologna Servizi Funerari Srl, d'ora in poi B.S.F. con sede in via Emilia Ponente 56, che si occupa della organizzazione di servizi funebri, in concorrenza con le altre Agenzie di onoranze della provincia.

La singolare e non comune estensione delle attività gestite direttamente e dalla propria controllata, permette di affermare che si tratta di una realtà che, nel territorio, gestisce l'intero complesso delle attività funerarie.

Le radici storiche di B.S.C. e di B.S.F. affondano nella gestione diretta di tali servizi da parte del Comune di Bologna, tanto che gran parte del personale oggi in servizio è stato alle dipendenze della Amministrazione comunale.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Cimiteriali è un documento rivolto ai clienti e, più in generale, ai fruitori del servizio.

Per 'clienti' intendiamo coloro che richiedono una prestazione funeraria, stabilendo un rapporto - anche economico - con B.S.C.. I 'clienti' hanno diritto ad una esecuzione delle attività richieste secondo le modalità e gli standard di qualità definiti dal documento.

Per 'fruitori del servizio' intendiamo più estensivamente coloro che frequentano le strutture cimiteriali per qualsiasi legittima motivazione, che spazia dal rendere omaggio ai propri cari al desiderio di visitare il complesso monumentale della Certosa.

Nello spirito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la Carta ha lo scopo di definire i principi che B.S.C. ha individuato per l'erogazione dei servizi, di fornire una prima informazione sulle modalità di esecuzione degli stessi e, allo stesso tempo, sulle forme di acquisizione di informazioni più dettagliate, di indicare le procedure attraverso le quali i clienti/fruitori del servizio possono comunicare note, suggerimenti, reclami al fine di partecipare al miglioramento del servizio, individuare standard di qualità controllabili per le prestazioni eseguite dalla Società.

Per B.S.C. la Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al cliente/fruitori e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente. La versione più recente è scaricabile all'indirizzo

[www.bolognaservizicimiteriali.it/Cartadeiservizistandarddiqualita/html](http://www.bolognaservizicimiteriali.it/Cartadeiservizistandarddiqualita/html)



## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali B.S.C. si ispira sono i seguenti:

### A) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

B.S.C. eroga i suoi servizi garantendo che nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali possa essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

B.S.C. garantisce gratuitamente alle persone indigenti e/o senza riferimenti familiari una dignitosa sepoltura.

### B) Continuità

B.S.C. si impegna ad assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi anche in caso di sciopero, garantendo anche in tal caso l'apertura dei cimiteri, la gestione obitoriale, l'accoglimento presso le camere mortuarie dei defunti destinati a sepoltura.

Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause di forza maggiore, B.S.C. informerà i cittadini attraverso la pubblicazione della sospensione nella home page del sito [www.bolognaservizicimiteriali.it](http://www.bolognaservizicimiteriali.it), sezione 'note', affiggendo avvisi nelle bacheche cimiteriali e - qualora ritenuto opportuno - pubblicizzando l'evento tramite quotidiani locali al fine di ridurre il disagio.

### C) Diritto all'informazione e partecipazione

Ogni cittadino ha il diritto ad una chiara ed esaustiva informazione sui servizi offerti da B.S.C., nonché sui relativi costi, modalità e tempi di esecuzione.

B.S.C. promuove la partecipazione dei cittadini, mettendo a disposizione strumenti utili a comunicare suggerimenti, richieste, reclami.

#### D) Cortesia e rispetto

B.S.C. si impegna, attraverso opportune azioni organizzative e attraverso la formazione, a garantire che i rapporti tra i propri dipendenti e i cittadini/clienti siano fondati sui valori di cortesia e rispetto, tanto più rilevanti in considerazione della particolarità dei servizi gestiti e della situazione psicologica dei dolenti.

#### E) Efficacia ed efficienza

B.S.C. persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio gestito attraverso la ricerca, lo sviluppo e l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative.

#### F) Correttezza nella misura delle prestazioni e nella loro fatturazione.

B.S.C. si impegna a verificare puntualmente, in sede di emissione delle fatture, le effettive prestazioni erogate e la corretta applicazione delle relative tariffe, individuate dal Comune di Bologna.



## I CIMITERI GESTITI: STORIA ED ARTE

B.S.C. gestisce, in concessione, i cimiteri presenti all'interno del territorio cittadino, ovvero il Cimitero Monumentale della Certosa ed il Cimitero di Borgo Panigale.

Il Cimitero della Certosa, che si sviluppa su una superficie complessiva di circa 30 ettari, ha un valore monumentale e storico di primo piano nel contesto nazionale.

Il patrimonio artistico e culturale in esso contenuto è assolutamente rilevante, tanto che l'intero complesso monumentale può essere considerato un museo all'aperto.

Presso il Museo Archeologico di Bologna è possibile ammirare gran parte dei corredi delle tombe etrusche rinvenute tra 1869 e 1873, tra cui si segnala la celebre Situla della Certosa, capolavoro del VI secolo a.C.

Il Cimitero di Borgo Panigale si sviluppa su una superficie complessiva di circa 20 ettari, ha un impianto più recente rispetto alla Certosa e si caratterizza per la presenza al suo interno dell'impianto crematorio e di zone dedicate alla sepoltura dei deceduti di religione islamica, di religione Bahá'í e di religione cristiano ortodossa.

## Informazioni storiche

*Il Cimitero della Certosa è stato fondato nel 1801 riutilizzando le strutture del cenobio certosino edificato a partire dal 1334 e soppresso da Napoleone nel 1796. La Chiesa di S. Girolamo, arricchita dal grande ciclo di dipinti dedicati alla vita di Cristo cui hanno contribuito i principali pittori bolognesi della metà del XVII secolo, è testimonianza della ricchezza perduta del monastero.*

*Fulcro del cimitero è il Chiostro Terzo, riflesso fedele della cultura neoclassica bolognese dove alle iniziali tombe dipinte si aggiungono opere in stucco e scagliola e - a partire dalla metà dell'Ottocento - in marmo e bronzo. Nel corso dei secoli il complesso ha assunto una forma urbana costruita intorno al nucleo antico con logge, chiostri, portici e sale che assumono caratteri di progressiva ampiezza e monumentalità.*

*Nel cimitero sono ospitate alcune figure importanti per la storia locale e nazionale, tra cui lo statista Marco Minghetti; i pittori Giorgio Morandi e Bruno Saetti; il premio Nobel per la letteratura Giosuè Carducci e lo scrittore Riccardo Bacchelli; il cantante d'opera Carlo Broschi detto Farinelli, il compositore Ottorino Respighi e il cantante Lucio Dalla; i fondatori delle aziende Maserati e Ducati, e della casa editrice Zanichelli.*

*La Certosa è stata per tutto l'Ottocento meta turistica privilegiata. Lord Byron, Charles Dickens e Theodor Mommsen hanno lasciato traccia scritta della loro visita nel cimitero.*

*I chiostri e gli ambienti coperti consentono di comprendere lo svolgere dell'arte e della storia italiana dal gusto Neoclassico al Verismo di fine secolo. Certamente sono un unicum in Europa le tombe dipinte e in stucco poste sotto le arcate del Chiostro Terzo, dove si può ammirare anche la celebre Desolazione di Vincenzo Velaì. Molti capolavori scultorei di Giacomo De Maria, Giovanni Putti e Cincinnato Baruzzi ornano questi ambienti, in cui si trova anche il grandioso marmo rappresentante il Re di Napoli Gioacchino Murat e l'altrettanto maestoso gruppo di Lorenzo Bartolini, ritraente la sorella di Napoleone (Elisa Bonaparte), posto ad ornamento del monumento Malvezzi Angelelli. Carlo Monari, Salvino Salvini, Enrico Barberi e Diego Sarti propongono nei loro marmi collocati nella Galleria degli Angeli e nel Chiostro VII opere di opulenta rappresentazione verista, poi influenzata dai turbamenti della cultura decadentista di fine '800. Le architetture sono realizzate grazie all'intervento di diversi architetti bolognesi ed italiani, consentendo di poter camminare sempre al coperto, proprio come nel centro storico cittadino.*

*Al termine del XIX secolo si assiste ad un mutamento nell'indirizzo della sua impostazione architettonica ed urbanistica: i chiostri e le sale che ruotano attorno al grandioso Chiostro VI assumono un aspetto di ancor maggiore ricchezza e lusso rispetto all'area più antica. In questi spazi si collocano opere e cappelle con sculture in marmo e bronzo ornate da decorazioni in mosaico e ferro battuto, cui fanno corona lapidi e sculture della piccola borghesia.*

*Passeggiando per la Certosa è possibile ammirare il mutare del gusto dal Verismo al Liberty, fino al rinnovato fervore classicista degli anni del Ventennio. Le Celle Albertoni di Giuseppe Romagnoli e Magnani di Pasquale Rizzoli sono tra i migliori esempi del Liberty italiano. Le cappelle Gancia, Cillario e Talon sono invece emblematiche del gusto storicista e di recupero delle tecniche artigianali del Medioevo e del Rinascimento italiano. Le opere di Alfonso Borghesani sono viceversa un catalogo di ricchezza materica spesso influenzato dal gusto Deco.*

*Nell'area a nord-ovest della Certosa si trovano alcuni chiostri e campi che il Comune nel corso del tempo ha destinato alla sepoltura per persone appartenenti a diverse fedi religiose. Sul viale di accesso si affaccia il piccolo Chiostro degli Evangelici, in cui riposano persone appartenenti alla Chiesa Anglicana e Protestante; mentre poco più avanti si trova l'edificio della prima Ara Crematoria, posta di fianco alla Sala e al Chiostro del Cinerario.*

*I tre campi riservati agli ebrei a partire dal 1869, sono una delle poche testimonianze visibili a Bologna della piccola ma importante comunità giudaica locale. Oltre alle semplici memorie che rispecchiano i dettami religiosi, si trovano monumenti di maggior impegno monumentale, a volte ornati da ritratti, sintomo della volontà di segnalare, dopo il raggiungimento dei diritti civili e religiosi di fine '800, l'appartenenza alla società italiana.*

*Nella Certosa vi è una presenza maggiore rispetto ad altri cimiteri italiani di monumenti che commemorano eventi della storia locale e nazionale. Ciò si deve alla volontà dei fondatori del cimitero in epoca giacobina, che vollero farne un luogo dove esaltare il contributo dei cittadini rispetto alle glorie dinastiche e familiari, ai fini di indicare ai posteri un esempio da seguire. In tale direzione è la costruzione nel 1828 del Pantheon dei bolognesi illustri, ora spazio adibito a Sala del Commiato o per altre funzioni religiose, integrato nel 2008 con l'allestimento dell'artista Flavio Favelli. Segnaliamo l'enorme leone ruggente di Carlo Monari per il Monumento ai Martiri dell'Indipendenza che svolge da scenografica chiusura della Sala delle Tombe.*

*Di diverso impatto visivo sono i grandiosi Monumenti ai martiri del Fascismo e della Grande Guerra, inaugurati tra 1932 e l'anno seguente al centro del Chiostro*

*IV, con una chiara volontà di propaganda politica sottolineata dallo spostamento in quest'area della salma del padre barnabita Ugo Bassi - martire del Risorgimento italiano - e di Giosue Carducci, 'cantore dell'Unità d'Italia'. Al centro del Campo degli Ospedali si trova uno dei migliori esempi del Razionalismo architettonico di metà '900: il Monumento Ossario dei caduti Partigiani. Progettato dal milanese Piero Bottoni, per cui vi esegue anche uno dei gruppi scultorei, vede il suo ideale completamente con la collocazione davanti all'ingresso del sarcofago di Giuseppe Dozza, il Sindaco della Liberazione.*

*Tra gli artisti che hanno arricchito con le loro opere il complesso ricordiamo Vincenzo Vela, Giacomo De Maria, Giovanni Putti, Cincinnato Baruzzi, Lorenzo Bartolini, Carlo Monari, Salvino Salvini, Enrico Barberi, Diego Sarti, Alfonso Borghesani*

*Negli ultimi anni il complesso è stato al centro di una vasta operazione di rivalutazione portata avanti dal Comune di Bologna e da B.S.C., che ha prodotto una significativa quantità di eventi culturali, musicali, visite guidate che ancora oggi continuano.*

*Ulteriori notizie storiche sono disponibili nel sito*

*[www.storiaememoriadibologna.it/certosa](http://www.storiaememoriadibologna.it/certosa)*

## I SERVIZI EROGATI

B.S.C. gestisce i seguenti servizi:

- apertura e chiusura dei cimiteri, custodia delle aree;
- informazione all'utenza;
- concessione di manufatti cimiteriali (loculi, ossari, cinerari, tombe di famiglia);
- operazioni cimiteriali: inumazioni (sepoltura in terra), tumulazioni (sepoltura in tomba), esumazioni (disseppellimento dei resti mortali al termine del periodo di inumazione), estumulazioni (disseppellimento dei resti mortali al termine della concessione o su richiesta della famiglia), traslazioni (trasferimento di un defunto da luogo di sepoltura ad altro luogo, nello stesso o in altro cimitero), dispersione ceneri in cimitero;
- trasporto salme presso il Dos/Obitorio su richiesta della Autorità Giudiziaria o Sanitaria, ovvero su richiesta dei familiari;
- gestione del deposito osservazione salme/obitorio sito nel Cimitero della Certosa;
- cremazione e consegna urne;
- luce votiva (contratti, allacciamenti, distacchi, manutenzione impianto);
- costruzione nuovi manufatti, manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture edili e degli impianti cimiteriali che non siano di proprietà dei concessionari;

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella elaborazione della Carta, ci siamo chiesti come riuscire a far meglio comprendere la natura e le modalità di erogazione dei servizi prestati: ne sono scaturite le note che seguono, che forniscono informazioni speriamo utili. Per informazioni più dettagliate, vi invitiamo a rivolgervi agli uffici cimiteriali o a consultare il sito web della Società [www.bolognaservizicimiteriali.it](http://www.bolognaservizicimiteriali.it).



## DECESSO E ORGANIZZAZIONE DEL FUNERALE

### 1.1 Cosa fare al momento del decesso?

Se il decesso è avvenuto in abitazione, i familiari devono avvisare il medico curante che interverrà per la compilazione del modulo Istat e il rilascio delle eventuali dichiarazioni necessarie qualora si desideri la cremazione del defunto. È possibile richiedere il trasferimento del defunto presso la struttura obitoriale, operazione che potrebbe essere onerosa.

Se il decesso è avvenuto in condizioni di sospetto di reato, o in luogo pubblico, occorre avvertire anche i Carabinieri (112) o la Polizia (113) per gli accertamenti del caso e l'eventuale trasferimento del defunto all'Obitorio comunale.

I successivi adempimenti (denuncia di morte presso lo Stato Civile, attivazione del medico necroscopo per l'accertamento della morte e relativa consegna allo Stato Civile della documentazione) vengono generalmente svolte dall'Impresa di Onoranze Funebri incaricata dai familiari.

Se il decesso è avvenuto in ospedale o casa di cura, alla denuncia di morte e alle relative certificazioni provvederà l'Amministrazione Ospedaliera.

### 1.2 Chi è autorizzato alla organizzazione del funerale?

L'organizzazione del funerale è generalmente effettuata dal coniuge o, in difetto, dai parenti di primo grado del defunto. Può comunque essere effettuata da chiunque si presenti all'Impresa di Onoranze Funebri, che agisce in nome e per conto dei soggetti aventi titolo e con il loro consenso, assumendosi le responsabilità del caso e conferendo incarico formale all'Agenzia.

### **1.3 Chi effettua la scelta dell'impresa di Onoranze Funebri?**

La scelta dell'impresa è effettuata in totale libertà da chi ha titolo ad organizzare il funerale, che può attivare qualunque impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre presente sul mercato.

Al personale delle strutture ospedaliere, delle case di cura e dell'Obitorio è vietato fornire indicazioni o consigli in tal senso. È bene diffidare di tali suggerimenti, specie se non richiesti.

L'impresa di Onoranze Funebri si occupa generalmente di tutte le incombenze necessarie all'ottenimento di permessi ed autorizzazioni (trasporto, cremazione etc.), nonché alla richiesta di attività cimiteriali utili all'effettuazione del servizio funebre e alla successiva sepoltura del defunto.

### **1.4 A cosa serve e come si ottiene il certificato di morte?**

Il certificato serve a dimostrare l'avvenuto decesso, il luogo e la data di morte. Ha validità illimitata e può essere rilasciato da un qualsiasi Sportello del cittadino di quartiere se l'atto di morte è registrato presso il Comune di Bologna, ovvero quando la morte è avvenuta a Bologna e quando, pur essendo la morte avvenuta altrove, è stata trascritta nei Registri di Stato Civile del Comune di Bologna (il che avviene, di norma, qualora al momento della morte il deceduto avesse la residenza a Bologna).

Può essere richiesto anche inviando all'Ufficio Anagrafe, via posta o fax, il modulo di domanda con allegata fotocopia del documento d'identità del richiedente.

Il certificato può essere richiesto da chiunque, purché si tratti di persona che abbia conoscenza certa degli elementi per l'identificazione dell'intestatario: cognome, nome e data di nascita e/o morte.

Nel Comune di Bologna viene consegnato immediatamente qualora richiesto per defunti:

- residenti in vita in città, ovunque deceduti, morti dopo il gennaio 1983;
- non residenti in vita in città, deceduti in Bologna, morti dopo il gennaio 1988.

In casi diversi da quelli indicati è da tenere in conto una consegna differita. Il rilascio del certificato è esente da ogni spesa.

## OPERAZIONI CIMITERIALI E CONCESSIONI DI MANUFATTI

### 1.5 **Quali sono i defunti che possono trovare sepoltura nei cimiteri bolognesi?**

Nei cimiteri bolognesi possono trovare sepoltura:

- a) i deceduti nel territorio dell'area metropolitana di Bologna;
- b) chi, ovunque deceduto, aveva al momento della morte la propria residenza nell'area metropolitana di Bologna;
- c) chi, ovunque deceduto ed ovunque residente, aveva al momento del decesso diritto ad essere sepolto in sepoltura privata, individuale o di famiglia presente nei cimiteri;
- d) chiunque ne faccia richiesta, ovunque deceduto ed ovunque residente, limitatamente alla sepoltura per tumulazione, nei limiti della disponibilità di manufatti.

I criteri sopra indicati possono essere variati dal Consiglio Comunale di Bologna, tramite la modifica del Regolamento di Polizia Mortuaria Locale.

### 1.6 **Chi è autorizzato a disporre la forma di sepoltura (inumazione o tumulazione)?**

La scelta della forma di sepoltura (inumazione o tumulazione) spetta al coniuge in via esclusiva. In difetto del coniuge, spetta al parente di grado più prossimo (individuato secondo gli art. 74 e seguenti del codice civile) e, nel caso di concorrenza di più parenti nello stesso grado, da tutti gli

stessi. Chiunque effettui tale richiesta agli uffici cimiteriali, anche per il tramite dell'Impresa di Onoranze formalmente incaricata, agisce in nome e per conto dei soggetti aventi titolo e con il loro consenso.

In caso di più aventi titolo con opinioni differenti, B.S.C. si limiterà a mantenere ferma la situazione di fatto al sorgere della controversia fino alla sua risoluzione definitiva.

## 1.7 Cosa è l'inumazione? Cosa succede dopo?

### **Caratteristiche generali**

L'inumazione consiste nella sepoltura del feretro in fosse scavate in terra. Può riguardare sia deceduti a termine del funerale, sia resti mortali a seguito di esumazione o estumulazione.

Nei cimiteri cittadini esistono distinti campi di inumazione per adulti, bambini, feti, parti anatomiche, resti mortali da esumazione o da estumulazione, ovvero per le diverse religioni che hanno ottenuto un campo particolare.

Il periodo di permanenza in terra è differenziato come segue:

- minimo di 10 anni per inumazione di feretro;
- minimo di 5 anni per i resti mortali esumati o estumulati, riducibile a 2 in talune circostanze;
- minimo di 5 anni per i feti e le parti anatomiche riconoscibili;
- un numero variabile di anni nel caso di inumazioni effettuate in area in concessione, pari alla durata di quest'ultima.

Al termine del periodo di inumazione viene effettuata l'esumazione del defunto (vedi in seguito).

Se il referente vivente mantiene aggiornati nel tempo i dati relativi alla propria residenza, viene avvisato tramite lettera da B.S.C. della data dell'esumazione e delle possibili scelte effettuabili.

### **Richiesta di inumazione**

Di norma tutte le pratiche per l'inumazione, esclusi i contratti di concessione, vengono effettuate dalle Agenzie o Ditte di Onoranze

Funebri, che si rivolgono agli uffici amministrativi della Certosa o di Borgo Panigale.

### **Registrazione del referente vivente**

B.S.C. registra a sistema informatico il referente vivente del defunto inumato, cui inviare le comunicazioni di servizio. Tali referenti sono tenuti a comunicare a B.S.C. il cambio di indirizzo, direttamente presso gli uffici amministrativi o a mezzo fax/lettera, allegando copia di un documento di riconoscimento valido.

### **Documentazione necessaria per la richiesta**

È indispensabile un documento di riconoscimento valido del richiedente, nonché il codice fiscale.

### **Costi**

L'attività viene fatturata in coerenza con le tariffe disposte dal Comune di Bologna. In sede di fatturazione dell'inumazione, viene contestualmente fatturata la futura esumazione. La prestazione è gratuita solo nel caso di defunto che in vita fosse in situazione di indigenza, ovvero appartenente a famiglia bisognosa, ovvero abbandonato dai familiari, che se ne disinteressano.

La condizione di bisogno è dichiarata dai Servizi Sociali del Comune di Bologna, mentre il disinteresse si desume dall'assenza di familiari al momento della sepoltura o del disseppellimento, o da dichiarazioni o comportamenti univoci di totale disinteresse per la collocazione della salma o dei resti mortali.



## 1.8 Cosa è l'esumazione? Cosa avviene dopo?

### **Caratteristiche generali**

L'esumazione è il disseppellimento di un defunto precedentemente inumato. Le esumazioni si suddividono in ordinarie e straordinarie.

### **Esumazioni ordinarie**

Le esumazioni ordinarie vengono effettuate sulla base di una programmazione annuale effettuata da B.S.C., al termine del periodo di inumazione dei defunti (v. sopra).

B.S.C. provvede a spedire un avviso agli interessati contenente tutte le informazioni necessarie, almeno 30 giorni prima dell'esumazione. Ovviamente, il referente vivente è raggiungibile solo se ha comunicato eventuali cambi di domicilio agli uffici cimiteriali. In caso di irreperibilità del referente vivente, l'operazione programmata verrà comunque eseguita.

Generalmente l'esumazione termina con la collocazione dei resti ossei in cassetta. Tali resti sono custoditi per sei mesi a disposizione degli aventi titolo, che possono richiederne la tumulazione in manufatti già in loro disponibilità o in manufatti da richiedere in nuova concessione, ovvero trasferirli in altro cimitero.

Qualora i familiari non si interessino ad una nuova collocazione dei defunti, i resti ossei vengono depositati in forma indistinta in ossario comune, all'interno dei cimiteri.

Può tuttavia capitare che l'esumazione riveli che il defunto non è completamente mineralizzato: in tal caso, su richiesta dei familiari, si può procedere alla cremazione. In caso di disinteresse o nel caso in cui i familiari non siano favorevoli alla cremazione, il resto mortale viene nuovamente inumato per cinque anni, riducibili a due in casi particolari.

### **Esumazioni straordinarie**

Sono straordinarie tutte le esumazioni effettuate prima dei termini previsti per le esumazioni ordinarie. Le esumazioni straordinarie richieste dai familiari sono possibili entro otto mesi dalla data di sepoltura e vengono autorizzate esclusivamente per abbinamenti, traslazioni interne

cimitero, trasporto in altro comune, cremazioni, tumulazione in tomba di famiglia.

### **Richiesta di esumazione straordinaria**

La richiesta deve essere presentata dagli aventi titolo presso gli uffici cimiteriali di Certosa o Borgo Panigale.

### **Documentazione necessaria per la richiesta**

È indispensabile un documento di riconoscimento valido del richiedente, nonché il codice fiscale.

### **Costi**

Sia l'esumazione ordinaria che l'esumazione straordinaria sono fatturate secondo le tariffe definite da delibera di Consiglio Comunale. L'esumazione ordinaria si paga all'atto della inumazione. Le esumazioni ordinarie sono gratuite nel caso di defunto in vita indigente, o appartenente a famiglia bisognosa, o per il quale vi sia disinteresse da parte dei familiari. La condizione di bisogno è dichiarata dai Servizi Sociali del Comune di Bologna, mentre il disinteresse si desume dall'assenza di familiari al momento della sepoltura o del disseppellimento, o da dichiarazioni o comportamenti univoci di totale disinteresse per la collocazione della salma o dei resti mortali.

## **1.9 Cosa è la tumulazione? Cosa succede dopo?**

### **Caratteristiche generali**

La tumulazione consiste nella sepoltura di feretri, resti ossei e ceneri in posti sepolcrali costruiti con opere murarie (es. loculi, cripte, cappelle e ossari). Può riguardare sia deceduti a termine del funerale, sia resti mortali precedentemente sepolti e poi esumati o estumulati.

I manufatti destinati ad accogliere i defunti devono essere stati precedentemente assegnati in concessione, provvedimento di assegnazione di sepolture private ai clienti che lo richiedano e che si impegnino a versare la corrispondente tariffa. La concessione di manufatti può essere richiesta in qualsiasi momento anche senza la necessità di dare sepoltura a defunti, in base alla normativa vigente. La concessione ha una durata definita dal Comune di Bologna, fatto salvo il

caso di concessioni di antica data, che possono essere perpetue. Occorre inoltre la verifica che il defunto abbia diritto di essere sepolto nel manufatto. Tale verifica viene effettuata dagli uffici di B.S.C..

Il defunto viene custodito nel manufatto fino al termine temporale previsto dal contratto di concessione. Al termine di tale periodo, in mancanza di un rinnovo della concessione da parte degli aventi titolo, il defunto verrà estumulato.

Se il concessionario mantiene aggiornati nel tempo i dati relativi alla propria residenza, viene avvisato tramite lettera da B.S.C. della scadenza della concessione cimiteriale e delle possibili scelte effettuabili.

### **Richiesta di tumulazione**

Se il defunto può trovare collocazione in un manufatto già esistente e precedentemente dato in concessione, la richiesta può essere effettuata direttamente dagli aventi titolo presso gli uffici del cimitero di destinazione, ovvero inviata via fax, ovvero consegnata tramite l'Impresa di Onoranze Funebri formalmente incaricata.

Se invece occorre acquisire in concessione un nuovo manufatto, occorrerà recarsi personalmente presso gli uffici del cimitero di destinazione del defunto per scegliere e acquisire il manufatto. La richiesta di concessione è istruita al momento.

### **Registrazione del referente vivente e del concessionario**

B.S.C. registra a sistema informatico il referente vivente del defunto tumulato, nonché il concessionario del manufatto, a cui inviare le comunicazioni di servizio. Sia il referente che il concessionario sono tenuti a comunicare a B.S.C. il cambio di indirizzo, direttamente presso gli uffici amministrativi o a mezzo fax/lettera, allegando copia di un documento di riconoscimento valido.

### **Documentazione necessaria per la richiesta**

Sia per la richiesta di tumulazione che per l'eventuale richiesta di concessione di nuovo manufatto è indispensabile un documento di riconoscimento valido del richiedente, nonché il codice fiscale.

## **Costi**

Sia l'attività di tumulazione che la concessione del manufatto sono fatturati in coerenza con le tariffe disposte dal Comune di Bologna.

I costi della attività operativa dipendono dalla tipologia di tumulazione (es. tumulazione di feretro in tomba di famiglia, molto diversa dalla tumulazione di una cassetta di resti ossei in un ossario).

I costi dei manufatti richiesti in concessione differiscono a seconda della tipologia dei medesimi e della durata richiesta della concessione. Attualmente sono possibili le seguenti tipologie di concessione, soggette a variazione in funzione delle deliberazioni del Comune di Bologna:

### **1.9.1 Cimitero della Certosa**

- Loculi (durata: 25 anni/50 anni/75 anni)
- Ossari o cellette (durata: 30 anni/60 anni/90 anni)
- Aree e manufatti per cripte e sarcofaghi (durata: 90 anni)
- Aree e vani per edicole o cappelle (durata: 90 anni)
- Tombini sotto il piano del pavimento (pozzetti)  
(durata: 25 anni/ 50 anni/75 anni)
- Superfici in parete (durata: 90 anni)
- Mensole, colonnette, ecc. presso il Cinerario (durata: 90 anni)
- Fosse campo Israelitico (durata: 90 anni)

### **1.9.2 Cimitero di Borgo Panigale**

- Loculi (durata: 25 anni/50 anni/75 anni)
- Ossari o cellette (durata: 30 anni/60 anni/90 anni)
- Aree e manufatti per cripte e sarcofaghi (durata: 90 anni)
- Aree e vani per edicole e cappelle (durata: 90 anni)

## 1.10 Cosa è la estumulazione? Cosa succede dopo?

### **Caratteristiche generali**

L'estumulazione è il disseppellimento di un defunto precedentemente tumulato con verifica dello stato di mineralizzazione. Si distingue in estumulazione ordinaria e straordinaria.

### **Estumulazioni ordinarie**

Sono estumulazioni ordinarie:

- a) le estumulazioni effettuate allo scadere delle concessioni a tempo determinato, sulla base di una programmazione effettuata da B.S.C.. B.S.C. provvede a spedire agli interessati, 20/30 giorni prima della scadenza, un avviso contenente tutte le informazioni necessarie, che comprendono anche la possibilità del rinnovo della concessione, evento che sospende l'estumulazione fino alla scadenza dei termini temporali individuati nel rinnovo. Ovviamente, il concessionario è raggiungibile solo se ha comunicato eventuali cambi di domicilio agli uffici cimiteriali;
- b) le estumulazioni effettuate su richiesta dei familiari per le concessioni perpetue, non prima di 20 anni dalla tumulazione. Gli interessati devono presentare domanda ai Servizi cimiteriali del cimitero di sepoltura.

Generalmente l'esito di una estumulazione ordinaria è un resto non completamente mineralizzato. In tal caso, su richiesta dei familiari, si può procedere alla cremazione o al trasferimento in altro cimitero. In caso di disinteresse o di indisponibilità dei familiari alla cremazione, il resto mortale viene nuovamente inumato per cinque anni, riducibili a due in casi particolari, nel Cimitero di Borgo Panigale, anche se originariamente tumulati in Certosa.

Qualora invece venga accertata la presenza resti ossei, questi vengono collocati in cassetta e custoditi per sei mesi a disposizione degli aventi titolo, che possono richiederne la tumulazione in manufatti già in loro disponibilità o in manufatti da richiedere in nuova concessione, ovvero

trasferirli in altro cimitero.

Qualora i familiari non abbiano interesse ad una nuova collocazione dei defunti, i resti ossei vengono depositati in forma indistinta in ossario comune, all'interno dei cimiteri.

### **Estumulazioni straordinarie**

Sono straordinarie tutte le estumulazioni effettuate prima dei termini previsti per quelle ordinarie. Vengono autorizzate esclusivamente per traslazioni, trasporto in altro comune, cremazione. Gli interessati devono presentare domanda ai Servizi cimiteriali del cimitero di competenza.

### **Documentazione necessaria per la richiesta delle estumulazioni a richiesta**

È indispensabile un documento di riconoscimento valido del richiedente, nonché il codice fiscale.

### **Costi**

Per l'estumulazione ordinaria è prevista la fatturazione dello smontaggio della lapide e l'apertura del manufatto, che viene richiesta al momento della tumulazione. Per l'estumulazione straordinaria è prevista la fatturazione delle prestazioni corrispondenti. Sono applicate le tariffe disposte dal Comune di Bologna.

## 1.11 Cosa è la traslazione?

### **Caratteristiche generali**

La traslazione consiste nel trasferimento di un defunto da un posto sepolcrale ad un altro, nello stesso o in altro cimitero.

Può essere richiesta:

- a) al momento della tumulazione di un defunto qualora si vogliono avvicinare in loculi contigui le spoglie mortali di coniugi, genitori, figli, fratelli;
- b) per trasferire il defunto in tombe di famiglia;
- c) per trasferire il defunto in cimitero fuori comune;
- d) per trasferire il defunto in un manufatto più accessibile ai congiunti stretti, portatori di grave e certificata invalidità.

La domanda di traslazione deve essere presentata agli uffici cimiteriali e firmata da tutti gli aventi titolo o, con delega, dal concessionario del manufatto dal quale viene spostato il defunto.

Nel caso di traslazione all'interno dei cimiteri bolognesi, la richiesta può essere evasa dagli uffici amministrativi di B.S.C.. Nel caso di trasferimento in altro comune, occorrerà rivolgersi anche agli uffici amministrativi del gestore verso il quale il defunto sarà traslato.

### **Documentazione necessaria per la richiesta delle estumulazioni a richiesta**

Oltre alla documentazione sopra indicata, è indispensabile un documento di riconoscimento valido del richiedente, nonché il codice fiscale.

### **Costo e modalità di pagamento**

La traslazione è fatturata in coerenza con le tariffe disposte dal Comune di Bologna.



## CREMAZIONE, DISPERSIONE ED AFFIDO CENERI

### 1.12 Cosa bisogna fare per procedere alla cremazione?

La cremazione può essere effettuata, nel rispetto della volontà del defunto, sia nel caso in cui sia richiesta per un feretro a termine del funerale, sia nel caso in cui sia richiesta per resti mortali o resti ossei a seguito di esumazione ed estumulazione.

Occorre, a tal scopo, che sia rilasciata una apposita autorizzazione comunale.

#### **L'autorizzazione viene rilasciata:**

- a)** per i funerali, dagli uffici incaricati del comune di decesso (a Bologna, l'Ufficio di Polizia Mortuaria);
- b)** per i resti ossei e i resti mortali, dagli uffici incaricati del comune nel quale i resti erano sepolti (a Bologna, l'Ufficio di Polizia Mortuaria);
- c)** per parti anatomiche e feti, dalla Autorità Sanitaria competente per territorio;

La domanda per il rilascio della autorizzazione deve essere inoltrata all'ufficio preposto in bollo, direttamente dagli aventi titolo o tramite l'Impresa di Onoranze Funebri attivata, corredata dei seguenti documenti:

**1.** documentazione necessaria ad attestare la volontà del defunto di essere cremato, ovvero (alternativamente):

- a)** disposizione testamentaria;
- b)** iscrizione ad associazione di cremazione legalmente riconosciuta;
- c)** in mancanza di quanto previsto ai due punti precedenti, la cremazione può essere effettuata sulla base di un atto che attesti la volontà manifestata dal coniuge o, se il coniuge è deceduto, dal parente più prossimo (individuato secondo gli art. 74 e seguenti del codice civile) e, nel caso di concorrenza di più parenti nello stesso grado, da tutti gli stessi. Tale dichiarazione viene formalizzata di fronte ad un ufficiale di Stato Civile su apposita modulistica.

**2.** certificato del medico necroscopo dal quale sia escluso il sospetto

di morte dovuta a reato, oppure il nulla osta dell'autorità giudiziaria (documentazione non necessaria nel caso di resti mortali o resti ossei).

**3.** copia del documento di identità valido del richiedente.

L'autorizzazione viene rilasciata in bollo.

### **1.13 Dove avviene la cremazione? È possibile assistere?**

La cremazione avviene nell'Impianto collocato nel Cimitero di Borgo Panigale. Si tratta di un impianto entrato in funzione nel 2012, tecnologicamente avanzato, con sistemi innovativi di controllo delle emissioni, dotato di un sistema informatizzato di tracciabilità del percorso della cremazione, rafforzato da procedure interne che garantiscono che ogni cremazione venga seguita con attenzione dall'inizio alla fine. La cremazione viene effettuata inserendo il feretro (o il contenitore di resti mortali o resti ossei) all'interno di un impianto che raggiunge elevate temperature. Le ceneri vengono raccolte in un'urna fornita dall'impianto o acquistata dai familiari.

I familiari che sentano la necessità di assistere alla cremazione possono farlo attraverso un video, collocato nella Sala dei Riti dell'impianto, tramite il quale è possibile seguire l'introduzione del feretro. La stessa Sala dei Riti è utilizzabile per dare un ultimo saluto al defunto.

La consegna delle ceneri per successiva tumulazione, affido, dispersione viene effettuata da personale B.S.C. o personale dell'Impianto crematorio, a seconda dei casi.

### **1.14 È possibile dividere le ceneri in più urne?**

No. La normativa attuale non lo consente.

### **1.15 È possibile tumulare l'urna cineraria in un manufatto cimiteriale?**

Sì. Le ceneri vengono generalmente tumulate in un manufatto, sia esso un loculo (dove generalmente è stato precedentemente tumulato un feretro), un ossario, una tomba di famiglia, purché vi sia capienza e purché il

defunto abbia diritto ad esservi collocato.

### 1.16 **È possibile disperdere le ceneri?**

Sì. La normativa emiliano-romagnola prevede la possibilità di dispersione delle ceneri in cimitero oppure al di fuori dell'impianto cimiteriale.

Occorre, a tal scopo, che sia rilasciata una apposita autorizzazione comunale alla dispersione.

#### **L'autorizzazione comunale**

L'autorizzazione viene rilasciata, per i defunti nella Regione Emilia-Romagna:

##### 1.16.1

a) per i funerali, dagli uffici incaricati del comune di decesso (a Bologna, l'Ufficio di Polizia Mortuaria);

b) per i resti ossei e i resti mortali, dagli uffici incaricati del comune nel quale i resti erano sepolti (a Bologna, l'Ufficio di Polizia Mortuaria);

La domanda per il rilascio della autorizzazione deve essere inoltrata in bollo all'ufficio preposto direttamente dagli aventi titolo, corredata dei seguenti documenti:

1. documentazione necessaria ad attestare la volontà del defunto di essere disperso, ovvero (alternativamente):

a) disposizione testamentaria;

b) dichiarazione autografa (da pubblicarsi come testamento olografo art. 620 c.c.);

d) dichiarazione resa e sottoscritta nell'ambito dell'iscrizione ad associazione legalmente riconosciuta che abbia tra i propri fini quello della cremazione dei cadaveri;

e) dichiarazione dai congiunti, resa di fronte ad un pubblico ufficiale, con sottoscrizione appositamente autenticata. In tale dichiarazione i congiunti riferiscono la volontà verbale manifestata in vita dal defunto di essere disperso, riportando anche il luogo della dispersione e la persona incaricata alla stessa, così come previsto dalle direttive regionali.

I congiunti che possono rilasciare tale dichiarazione sono il coniuge, ove presente, congiuntamente ai parenti di primo grado (figli e genitori del

defunto). In mancanza di coniuge e parenti di primo grado, può farlo il parente più prossimo, individuato ai sensi dell'art. 74 e seguenti del Codice Civile. In caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, la dichiarazione deve essere rilasciata da tutti.

2. copia del documento di identità valido del richiedente;

L'autorizzazione viene rilasciata in bollo.

### **Luoghi nei quali è possibile disperdere le ceneri**

L'autorizzazione ha un limite territoriale, nel senso che la dispersione è possibile solo nell'ambito del territorio regionale. La dispersione è possibile in un'area cimiteriale appositamente individuata (a Bologna, nel Cimitero della Certosa, Campo delle dispersioni), ovvero in area privata non urbana, con il consenso del proprietario, ovvero in natura, in mare, laghi e fiumi (in tratti liberi da natanti e manufatti).

### **Chi può effettuare la dispersione**

La dispersione deve essere effettuata dalla persona indicata dal defunto ovvero, in mancanza, dal coniuge, dai figli, da altri familiari, dall'esecutore testamentario, dal legale rappresentante di associazione per la cremazione cui il defunto era iscritto, ovvero da personale del gestore cimiteriale.

#### **1.17 È possibile l'affido delle ceneri?**

Sì. La normativa emiliano-romagnola prevede la possibilità dell'affido personale delle ceneri.

Occorre a tal scopo, che sia rilasciata una apposita autorizzazione comunale all'affido.

### **L'autorizzazione comunale**

L'autorizzazione viene rilasciata, per l'affido in Emilia Romagna, dal comune nel cui territorio le ceneri verranno custodite (nel caso di Bologna, all'Ufficio di Polizia Mortuaria).

La domanda per il rilascio della autorizzazione all'affido deve essere inoltrata in bollo all'ufficio preposto direttamente dagli aventi titolo o tramite l'Impresa di Onoranze Funebri attivata, corredata della medesima documentazione prevista per la richiesta di dispersione (v. sopra), e con le

stesse modalità.

L'autorizzazione viene rilasciata in bollo.

#### **1.18 Cosa succede se i familiari non tumulano, disperdono o richiedono in affidamento le ceneri?**

In tal caso, dopo un periodo di attesa, B.S.C. provvederà allo sversamento delle ceneri in cinerario comune, in forma indistinta, come previsto dalla normativa vigente.



FAMIGLIA MONTE

CARLO MEALI

## ALTRE ATTIVITÀ

### 1.19 **Come attivare la luce votiva? Come segnalare un guasto?**

#### **Attivazione del contratto**

Il contratto prevede l'attivazione di un punto luce per loculi, sepolcri e fosse. Va stipulato presso gli uffici amministrativi del cimitero in cui si trova il posto sepolcrale.

#### **Volture, disdette o cambi di indirizzo dell'intestatario**

Nel caso di voltura, disdetta o cambio di indirizzo del destinatario occorre inviare una comunicazione scritta (si consiglia raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC) specificando il nome del defunto, la data del decesso e l'ubicazione, oppure rivolgersi direttamente agli uffici amministrativi di B.S.C.. Le richieste dovranno essere corredate di fotocopia del documento di identità del richiedente.

È possibile l'attivazione di contratti per l'utenza Luce votiva che prevedono un pagamento anticipato per 10 o 25 anni, a seconda della durata della sepoltura.

Le richieste di disdetta vanno inviate esclusivamente al cimitero nel quale è attivo il punto luce.

Qualora l'intestatario del contratto sia vivente, le richieste di voltura devono essere corredate sia di autorizzazione alla cessione debitamente firmata e di richiesta di subentro da parte del nuovo concessionario.

#### **Segnalazione guasti**

Eventuali guasti vanno segnalati, anche telefonicamente oppure all'indirizzo [www.bolognaservizicimiteriali.it/Lucevotiva.html](http://www.bolognaservizicimiteriali.it/Lucevotiva.html), fornendo indicazioni su nome del defunto, data del decesso e ubicazione, agli uffici del cimitero competente.

#### **Rimborso di somme pagate e non dovute**

L'intestatario deve rivolgersi personalmente ai Servizi cimiteriali del cimitero competente con l'attestazione del bollettino postale o la ricevuta di pagamento per cui chiede, per intero o in parte, il rimborso.

## **Costi**

È prevista la fatturazione dell'allacciamento (una tantum) e del canone annuale (riferito all'anno solare in corso). La fatturazione è coerente con le tariffe stabilite dal Comune di Bologna.

All'atto del contratto ai richiedenti viene fatturato l'allacciamento impianto e una quota dell'abbonamento annuo a copertura dei mesi di effettiva erogazione del servizio.

Negli anni successivi gli intestatari del contratto ricevono appositi bollettini (cumulativi fino a 6 impianti) con l'indicazione del o dei defunti per i quali il servizio è attivato.

La manutenzione è compresa nell'abbonamento annuo.

### **1.20 Cosa è e come si fa la voltura di una concessione?**

Entro 3 mesi dalla data del decesso del concessionario, gli eredi sono tenuti a presentare comunicazione scritta agli uffici amministrativi di B.S.C., nel cimitero in cui si trova il posto sepolcrale, con la quale contestualmente richiedono la voltura della concessione e delegano uno degli eredi quale rappresentante del complesso dei concessionari.

Dopo la presentazione della domanda ed il controllo della correttezza della documentazione, l'accettazione (o l'eventuale diniego) alla richiesta viene notificata con lettera al dichiarante.

L'operazione si conclude in un massimo di trenta giorni, salvo il caso in cui sia necessaria una verifica dei dati presso gli Archivi Storici Anagrafici, evento che viene comunicato al richiedente.

#### **Documentazione necessaria**

La comunicazione di avvenuto decesso del concessionario di sepolcro e la richiesta di voltura della concessione agli eredi deve essere presentata dall'erede delegato quale rappresentante della concessione, che la sottoscrive alla presenza del dipendente che riceve l'atto, e deve contenere:

- a) i dati dell'erede delegato, che si incarica di rappresentare gli altri;

- b) i dati anagrafici del concessionario deceduto e la data ed il luogo relativi al decesso e dati relativi alla concessione cimiteriale, per cui si intende procedere;
- c) l'albero genealogico (che il richiedente può compilare personalmente);
- d) l'elenco dei coeredi viventi (per ciascun coerede vanno indicati generalità, codice fiscale, residenza, grado di parentela rispetto al concessionario defunto, quota in millesimi del diritto d'uso della concessione come da codice civile, e status: erede delegato, erede delegante, erede rinunciante);
- e) una fotocopia fronte retro dei documenti di identità di tutti i coeredi nominati nell'allegato.

### **Costi**

La fatturazione è coerente con le tariffe stabilite dal Comune di Bologna.

## INTERVENTI EDILI PRIVATI SU SEPOLCRI, POSA LAPIDI DA TOMBA E LAPIDI DA CAMPO

### 1.21 **Chi autorizza un restauro o la costruzione di una tomba di famiglia?**

I concessionari di posti sepolcrali nei cimiteri della Certosa e Borgo Panigale possono presentare progetti per l'esecuzione di lavori di restauro, adeguamento igienico-sanitario o nuove costruzioni.

#### **Autorizzazione ai lavori**

Il progetto corredato della relativa domanda e dell'eventuale parere della Soprintendenza per i Beni Architettonici e del Paesaggio nel caso si tratti di opere di restauro, deve essere presentato al Settore Edilizia Pubblica e Manutenzione U.I Edilizia Cimiteriale del Comune di Bologna, che constatata la conformità rilascia l'autorizzazione ai lavori.

#### **Esecuzione dei lavori**

I responsabili di cantiere, cioè il titolare dell'atto abilitativo, il direttore e l'assuntore dei lavori, sono tenuti ad esporre per l'intera durata dei lavori un cartello, di dimensioni minime del formato UNI A4, con le indicazioni chiaramente leggibili.

L'autorizzazione dovrà essere tenuta sul luogo di lavoro a disposizione degli incaricati per eventuali controlli.

Inizio lavori: da comunicare per iscritto al Comune di Bologna - Settore Edilizia Pubblica e Manutenzione U.I Edilizia Cimiteriale - entro 6 mesi dal rilascio dell'autorizzazione ai lavori.

Fine lavori: da comunicare per iscritto al Comune di Bologna - Settore Edilizia Pubblica e Manutenzione U.I Edilizia Cimiteriale - entro 12 mesi dalla data di inizio dei lavori.

Al termine dei lavori di nuova costruzione e adeguamento igienico-sanitario, per poter utilizzare il sepolcro, occorre presentare richiesta di Autorizzazione all'uso.

A seguito del ricevimento della domanda di autorizzazione all'uso l'ufficio Edilizia Cimiteriale effettuerà un sopralluogo congiunto con il

concessionario per la verifica della conformità dei lavori al progetto presentato. Constatata la conformità dei lavori rilascerà l'autorizzazione all'uso.

### **Costo e modalità di pagamento**

Se richiesto nell'atto autorizzativo, dovrà essere eseguito un versamento di Euro 258,23 , quale deposito cauzionale, a garanzia della perfetta esecuzione dei lavori. Tale deposito verrà restituito tutto o in parte (in caso di risarcimento danni), non prima di un anno dall'eventuale collaudo.

### **Competenze**

Settore Edilizia Pubblica e Manutenzione U.I Edilizia Cimiteriale.

#### **1.22 E' obbligatorio collocare una lapide su un loculo o un ossario?**

Sì. E' obbligatorio che il concessionario provveda, entro sei mesi dalla data di decorrenza della concessione di un sepolcro in muratura, alla fornitura e posa di una lapide a chiusura del loculo o dell'ossario.

La lapide dovrà essere rispondente alla normativa disposta dal Comune di Bologna.

### **Procedura e documentazione necessaria**

La posa delle lapidi che rispondono ai requisiti previsti dalla normativa comunale deve essere richiesta agli uffici tecnici di B.S.C., che provvederanno ad effettuare le verifiche di congruità e a calendarizzare l'operazione. Generalmente tale richiesta viene inoltrata direttamente dai marmisti.

Qualora il concessionario intenda richiedere il montaggio di lapidi non rispondenti alla normativa, occorre presentare una domanda al Comune di Bologna, in cui si specifichi la collocazione del sepolcro interessato e il progettista che eseguirà l'opera, corredando la domanda con 3 copie del disegno riproducente il manufatto, in cui siano indicati i materiali e le dimensioni di tutti gli oggetti che si intendono applicare.

La domanda verrà vagliata dall'Ufficio Settore Edilizia Pubblica e Manutenzione U.I Edilizia Cimiteriale e l'autorizzazione o il diniego verranno comunicati entro 10 giorni al richiedente.

### 1.23 **E' obbligatorio collocare una lapide copritomba su una fossa da inumazione?**

No. Non è obbligatorio, in quanto è sufficiente la presenza di un cippo identificativo collocato da B.S.C. La posa delle lapidi copritomba è facoltativa e, comunque, non può avvenire prima di sei mesi dal giorno della sepoltura ed è a carico del cittadino.

#### **Procedura e documentazione necessaria**

Nel caso in cui i familiari decidano di procedere alla collocazione di una lapide copritomba, tale manufatto deve rispondere ai requisiti previsti dalla normativa comunale e provvedere al pagamento del Permesso Epigrafe.

Il cittadino che intende collocare sulla tomba un cippo o una lapide i cui requisiti non corrispondono a quelli previsti dalla normativa, deve presentare domanda di autorizzazione al Settore Edilizia Pubblica e Manutenzione U.I Edilizia Cimiteriale del Comune di Bologna.

La domanda deve essere presentata in carta legale, contenere cognome e nome, data di nascita, sesso, domicilio fiscale, CAP, codice fiscale del richiedente e del progettista dell'opera, con firma autografa. Dovrà essere corredata da 4 copie del disegno quotato, firmato dal progettista a dal richiedente, nonché del disegno illustrativo delle eventuali opere scultoree con la firma dello scultore stesso.



## IMPEGNI DI QUALITA' E STANDARD DEI SERVIZI

Il Contratto di Servizio stipulato tra B.S.C. ed il Comune di Bologna prevede impegni e standard di qualità per le principali attività gestite da B.S.C., di cui riportiamo di seguito i principali.

### **Impegni di qualità**

#### **Informazioni all'utenza**

È disponibile alla consultazione un sito web contenente le procedure principali, modulistica, programmi operativi, con modulo di teleprenotazione servizi funebri e degli arrivi al cimitero in disponibilità dell'Ufficio di Polizia Mortuaria.

#### **Operazioni cimiteriali**

1.

Sono state individuate nuove attrezzature in grado di migliorare la movimentazione dei carichi da parte degli operatori, garantendo per quanto possibile una completa meccanizzazione del processo nel rispetto del divieto di passaggio di mezzi nella zona monumentale

2.

È stato intensificato il programma di estumulazione in modo da effettuare gradatamente il recupero delle estumulazioni da concessioni scadute e non effettuate entro dieci anni dalla assunzione del servizio.

3.

È possibile, su richiesta specifica, la effettuazione della cremazione di cadavere dovrà poter essere al termine del servizio funebre su prenotazione del primo orario operativo disponibile, qualora richiesto dai familiari.

4.

Le esumazioni ordinarie sono effettuate ampiamente due anni dal termine del prescritto termine di rotazione, come previsto dal Contratto di Servizio.

## **Deposito Osservazione Salme/Obitorio**

1.

E' attivo un servizio di ricevimento ed osservazione dei defunti destinati al Deposito Osservazione Salme/obitorio funzionante 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, senza soluzione di continuità; l'osservazione è garantita anche tramite strumenti tecnologici connessi ad un punto di presidio.

2.

L'attività di vestizione esercitata presso l'obitorio sarà gestita direttamente da B.S.C. entro il 2016.

## **Ulteriori impegni di qualità**

1

I cimiteri sono aperti al pubblico, salvo eventi eccezionali, 365gg/anno. L'orario di apertura nel periodo 31 marzo-2 novembre compresi è fissato dalle ore 07.00 alle ore 18.00. Nel restante periodo dell'anno, l'orario di apertura dovrà essere garantito tra le ore 08.00 e le ore 17.00, salvo variazioni concordate con il Comune di Bologna.

2.

E' stato individuato un sistema informatico integrato in grado di garantire la registrazione ed il mantenimento dei dati relativi a defunti, catasto cimiteriale, operazioni cimiteriali, comprese le cremazioni, ordinativi, concessioni e concessionari, gestione magazzino, gestione richieste degli utenti, gestione personale.

3.

E' in fase di graduale completamento l'inserimento a sistema informatico, della totalità dei defunti, concessionari, manufatti gestiti ancora attraverso cartaceo.

## **Standard operativi**

### **Inumazione**

1.

Esecuzione di ogni inumazione entro due giorni lavorativi dalla richiesta degli interessati, in presenza del permesso di seppellimento.

2.

Esecuzione della attività di inumazione con un ritardo massimo di trenta min. rispetto alla prenotazione della attività effettuata presso l'Ufficio di Polizia Mortuaria del Comune di Bologna, fatto salvo il caso in cui il ritardo sia imputabile alla Agenzia Onoranze Funebri che si è occupata del trasporto.

Penali: è prevista l'applicazione da parte del Comune di Bologna alla Società di una penale di € 300/giorno per ogni giorno di ritardo.

### **Tumulazione**

1.

Esecuzione della tumulazione di feretri entro tre giorni lavorativi dalla richiesta, in presenza del permesso di seppellimento e - nel caso di tombe di famiglia - dall'attestazione del corretto completamento degli eventuali lavori necessari all'adeguamento igienico-sanitario del sepolcro.

2.

Esecuzione della tumulazione di ceneri provenienti dalla cremazione di cadaveri (a seguito di servizio funebre) entro tre giorni lavorativi dalla disponibilità delle ceneri presso il Cimitero.

3.

Esecuzione della attività di tumulazione feretri con un ritardo massimo di trenta min. rispetto alla prenotazione della attività presso la Polizia Mortuaria.

4.

Tumulazione ceneri e resti provenienti da attività di esumazione ed estumulazione entro trenta gg. dalla effettuazione della operazione di disseppellimento.

Penali: è prevista l'applicazione da parte del Comune di Bologna alla Società di una penale di € 300/giorno per ogni giorno di ritardo.

## **Traslazione**

Effettuazione delle traslazioni entro trenta gg. dalla istanza degli interessati.

Penali: è prevista l'applicazione da parte del Comune di Bologna alla Società di una penale di € 300/giorno per ogni giorno di ritardo.

## **Esumazione**

1.

Adozione del programma di esumazione relativo all'anno successivo, con indicazione dei defunti che saranno esumati, entro il 30 novembre dell'anno precedente

2.

Effettuazione delle esumazioni straordinarie richieste dalla Autorità Giudiziaria entro i termini disposti da questa ultima.

3.

Autorizzazione o diniego alla attività di esumazioni straordinarie richieste dai familiari o aventi titolo entro quindici gg. lavorativi dalla istanza. Effettuazione della attività autorizzata entro trenta gg lavorativi dalla autorizzazione

Penali: è prevista l'applicazione da parte del Comune di Bologna alla Società di una penale di € 300/giorno per ogni giorno di ritardo.

## **Estumulazione**

Adozione del programma di estumulazione relativo all'anno successivo, con indicazione dei manufatti potenzialmente estumulabili, entro il 30 novembre di ogni anno.

Penali: è prevista l'applicazione da parte del Comune di Bologna alla Società di una penale di € 300/giorno per ogni giorno di ritardo.

### **Illuminazione elettrica votiva**

1.

Allacciamento ex novo alla rete entro 15 giorni lavorativi dalla domanda da parte degli interessati.

2.

Sostituzione led entro 7 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.

### **Utilizzo sale dei riti**

1.

Disponibilità della sala dei riti entro 1 giorno dalla domanda da parte degli interessati, fatte salve le prenotazioni acquisite. Tale termine è prorogato di 1 giorno nel caso di domanda effettuata nel giorno prefestivo.

2.

Allattamento della sala del commiato, ove richiesta, almeno 10 minuti prima dell'orario concordato.

### **Cremazione**

1.

Effettuazione della cremazione di cadavere entro 3 giorni lavorativi dall'arrivo in camera mortuaria o entro 3 giorni lavorativi dall'autorizzazione, qualora successiva all'arrivo

2

Effettuazione della cremazione di resti mortali o resti ossei sepolti nei cimiteri bolognesi entro 5 giorni lavorativi dalla disponibilità del resto, o della autorizzazione alla cremazione qualora successiva alla disponibilità.

3

Effettuazione della cremazione di feti o parti anatomiche riconoscibili entro 5 giorni lavorativi dalla disponibilità del resto, o della autorizzazione alla cremazione qualora successiva alla disponibilità.

Penali: è prevista l'applicazione da parte del Comune di Bologna alla Società di una penale di € 300/giorno per ogni giorno di ritardo.

## **Sistema informatico di gestione amministrativa ed operativa**

1.

Aggiornamento informatico e cartaceo delle registrazioni per movimentazioni di cadaveri, resti mortali, resti ossei, ceneri, prodotti del concepimento, parti anatomiche entro 2 giorni lavorativi dall'esecuzione.

Penali: è prevista l'applicazione da parte del Comune di Bologna alla Società di una penale di € 300/giorno per ogni giorno di ritardo.



## ASCOLTO DEI CLIENTI E DEI FRUITORI DEL SERVIZIO

L'ascolto dei clienti e dei fruitori rientra tra i valori di B.S.C. in quanto rappresenta l'unico modo efficace di acquisire elementi utili alla erogazione di un servizio soddisfacente e alla crescita qualitativa continua del servizio.

In tale direzione:

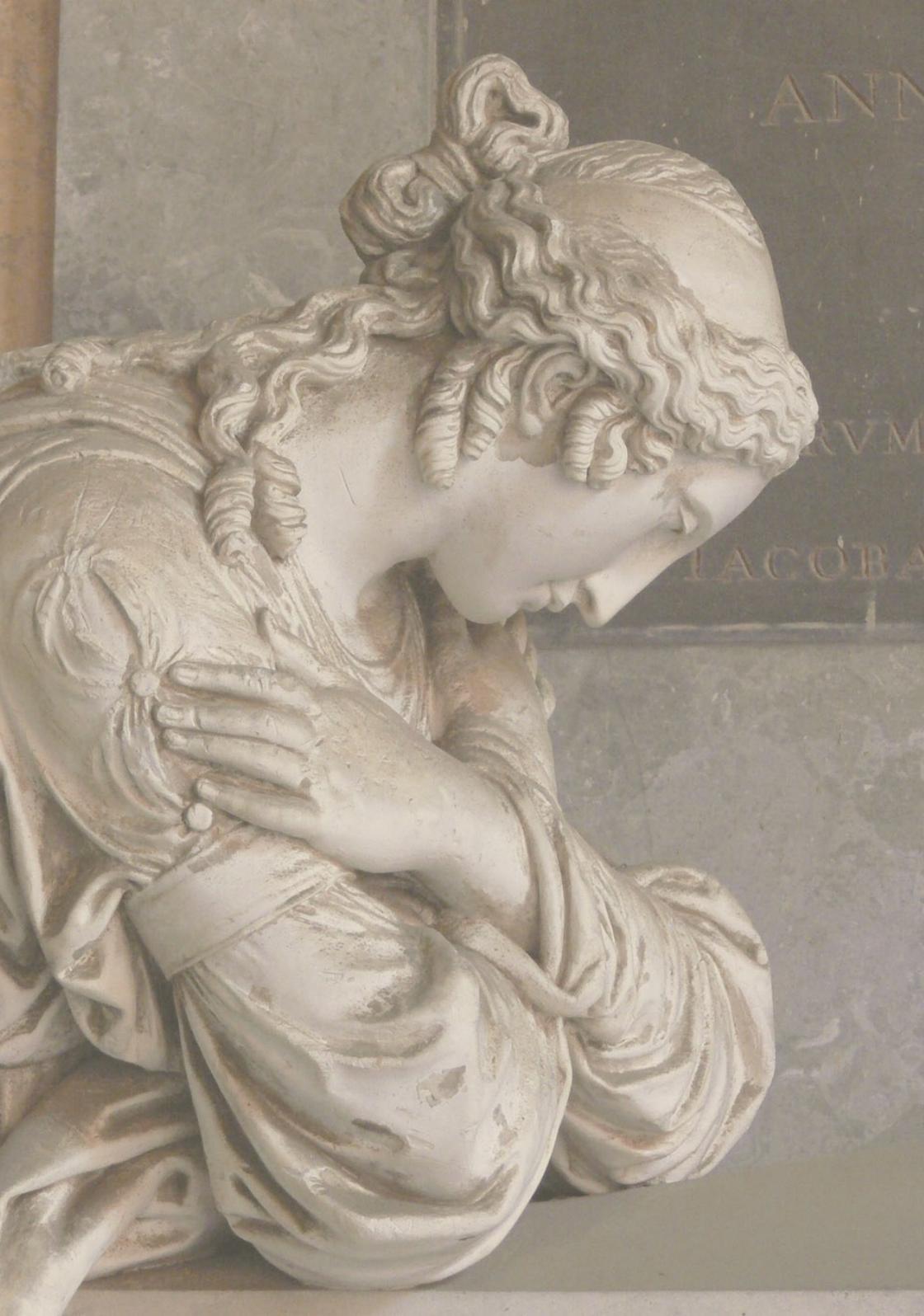
a) B.S.C. ha elaborato e aggiorna periodicamente un modulo per segnalazioni, reclami e suggerimenti disponibile presso gli uffici del Cimitero della Certosa e di Borgo Panigale. Tale modulo può essere consegnato direttamente agli uffici commerciali dei due cimiteri o inviato via mail alla Segreteria di Direzione all'indirizzo [cimiteri.bologna@bolognaservizicimiteriali.it](mailto:cimiteri.bologna@bolognaservizicimiteriali.it).

Lo stesso modulo è facilmente raggiungibile all'indirizzo <http://www.bolognaservizicimiteriali.it/servizi-online.html>.

Alle segnalazioni e ai reclami verrà dato riscontro entro dieci giorni dalla ricezione, con indicazione di eventuali termini di approfondimento da parte del servizio in caso di situazioni di particolare complessità.

b) B.S.C. si impegna, con cadenza massima biennale, a effettuare rilevazioni periodiche della soddisfazione del servizio tramite la proposizione di questionari. Ad oggi, è possibile effettuare una valutazione dei servizi, tramite apposito modulo online, all'indirizzo <http://www.bolognaservizicimiteriali.it/servizi-online.html>.

I risultati della rilevazione verranno pubblicati sul sito internet aziendale, nella sezione amministrazione trasparente/erogazione servizi.



ANN

RVM

IACOBA

## MODALITA' DI RISTORO ALL'UTENZA

In caso di mancato rispetto degli impegni o degli standard di qualità sopra identificati, l'utente può presentare reclamo alla Società entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento:

a) tramite raccomandata a.r., scrivendo alla Direzione di Bologna Servizi Cimiteriali Srl, via della Certosa, 18 - 40132 Bologna;

b) tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [bolognaservizicimiteriali@legalmail.it](mailto:bolognaservizicimiteriali@legalmail.it)

Nella richiesta devono essere indicati i dati anagrafici del richiedente, un recapito postale, telefonico e/o email per le successive comunicazioni, un conto corrente per il versamento dell'eventuale risarcimento, nonché una descrizione dettagliata dell'evento che ha generato il reclamo.

La procedura per l'erogazione di rimborso si intende attivata al momento della ricezione del reclamo da parte della società.

Entro 30 gg. dall'attivazione della procedura la Società comunica all'utente l'esito delle verifiche interne, anche tramite relativa documentazione, se richiesta dall'interessato, nonché l'eventuale ammontare del risarcimento qualora il reclamo risulti fondato.

Entro i successivi 60 gg. dalla comunicazione all'utente, la società liquida il risarcimento dovuto sul conto corrente indicato dall'utente nel reclamo.

Le procedure sopra indicate non escludono l'eventualità di procedure conciliative e giudiziarie.

In caso di attivazione di richieste di conciliazione (arbitrato) presso la Camera di Commercio di Bologna, la Società si impegna al pagamento anche delle spese spettanti al richiedente qualora l'arbitrato si concluda con il riconoscimento di una responsabilità totale o parziale da parte della Società.

L'utente che rilevi il mancato rispetto degli impegni o degli standard di qualità sopra identificati, al momento della sottoscrizione del reclamo può inoltrare per conoscenza lo stesso al Comune di Bologna, tramite posta elettronica all'indirizzo [URP@comune.bologna.it](mailto:URP@comune.bologna.it), consegna a mano all'URP di Piazza Maggiore n. 6, 40124 Bologna o raccomandata a.r. al Direttore del Dipartimento Benessere di comunità all'indirizzo "Comune di Bologna, Area Benessere di Comunità, Piazza Liber Paradisus 6 - 40129 Bologna - Torre C - 4° piano", affinché vengano verificati da parte dell'ente locale i presupposti per l'applicazione delle penali contrattualmente prestabilite.

## CONFRONTO CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Il presente testo viene adottato a seguito del confronto con le associazioni dei Consumatori e con il Comune di Bologna.

## INDIRIZZI, ORARI E CONTATTI

### **Sito web**

[www.bolognaservizicimiteriali.it](http://www.bolognaservizicimiteriali.it)

### **Cimitero della Certosa:**

*Apertura al pubblico del Cimitero:*

Dal 3 novembre al 28 febbraio: tutti i giorni dalle 8 alle 17, compresi i festivi

Dal 1° marzo al 2 novembre: tutti i giorni dalle 7 alle 18, compresi i festivi

*Ingressi:*

ingresso Chiesa: via della Certosa 18

ingresso monumentale (Obitorio): via della Certosa, 16

ingresso Ghisello: via Andrea Costa s.n.

ingresso Cimitero Ebraico (Campo 1971): via della Certosa s.n.

*Segreteria di Direzione:*

Via della Certosa, 18 - 40134 Bologna

aperto dalle ore 08.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato

tel. 051.6150881 - 051.6150882

fax. 051.6150849

email: [direzione@bolognaservizicimiteriali.it](mailto:direzione@bolognaservizicimiteriali.it)

posta certificata: [bolognaservizicimiteriali@legalmail.it](mailto:bolognaservizicimiteriali@legalmail.it)

*Uffici amministrativi e informazioni:*

Via della Certosa, 18 - 40134 Bologna

aperti dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 il sabato

tel. 051.6150811- 6150812- 6150813- 6150814- 6150822- 6150823

fax. 051. 6150829

email: [cimiteri.bologna@bolognaservizicimiteriali.it](mailto:cimiteri.bologna@bolognaservizicimiteriali.it)

*Fatturazione e contabilità:*

Via della Certosa, 18 - 40134 Bologna

aperto dalle ore 08.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato

tel. 051.6150856-051.6150841

fax. 051.6150849

email: [contabilita@bolognaservizicimateriali.it](mailto:contabilita@bolognaservizicimateriali.it)

*Deposito Osservazione Salme/Obitorio:*

Via della Certosa, 16 - 40134 Bologna

Aperto dalle ore 07.00 alle ore 19.00 tutti i giorni, festivi compresi

tel. 051/6150890

fax 051/6150873

reperibilità notturna: 3486022730 - 3486022738

email: [dos.obitorio@bolognaservizicimateriali.it](mailto:dos.obitorio@bolognaservizicimateriali.it)

*Ufficio tecnico B.S.C.*

aperto dalle ore 08.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato

tel. 051/6150862

fax 051/6150849

email: [ufficiotecnicobsc@bolognaservizicimateriali.it](mailto:ufficiotecnicobsc@bolognaservizicimateriali.it)

***Cimitero di Borgo Panigale:***

*Apertura al pubblico del Cimitero:*

Dal 3 novembre al 28 febbraio: tutti i giorni dalle 8 alle 17

Dal 1° marzo al 2 novembre: tutti i giorni dalle 7 alle 18

*Ingresso:*

Borgo Panigale, ingresso principale: via Marco Emilio Lepido, 60

*Uffici amministrativi:*

via Marco Emilio Lepido, 60 - 40132 Bologna

aperti dalle ore 08.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato

tel. 051.2814699- 2814693

Fax 051.2814698

email: [cimiteri.bologna@bolognaservizicimiteriali.it](mailto:cimiteri.bologna@bolognaservizicimiteriali.it)

***Crematorio:***

*Ingresso:*

viale De Gasperi, 3 - 40132 Bologna (Bo)

*Uffici amministrativi:*

aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 16.00

tel. 051.2814597- 2814598

Fax 051.2814596

e-mail: [impianto.crematorio@bolognaservizicimiteriali.it](mailto:impianto.crematorio@bolognaservizicimiteriali.it)

***Polizia Mortuaria (Comune di Bologna):***

Via della Certosa, 18 - 40134 Bologna

aperto **dal 1 ottobre al 31 marzo** dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.45, il sabato dalle ore 8.00 alle 17.15; **dal 1 aprile al 30 settembre** dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 17.45

tel. 051.6140855 - 051.6142186

fax. 051.7095082

e-mail: [poliziamortuaria@comune.bologna.it](mailto:poliziamortuaria@comune.bologna.it)

**Ufficio Tecnico (Comune di Bologna)**

**Permessi Verdi:**

Via della Certosa, 18 - 40134 Bologna

aperti mercoledì dalle 09.00 alle 12.30 e venerdì (su appuntamento)

tel. 051.615865

fax. 051.6150849

e-mail: ServizioEdiliziaCimiteriale@comune.bologna.it

**Consegna pratiche e ritiro:**

Uffici Liber Paradisus 10 - Torre B - piano 4° - ufficio n. 416

aperti nei giorni di lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

tel. 051.2193865 - 051.2195379

e-mail: ServizioEdiliziaCimiteriale@comune.bologna.it

*Foto a cura del Museo del Risorgimento ad esclusione di pag. 9 Alice Stella  
e pag.37 e pag. 44 Angelo Scaramagli.*

