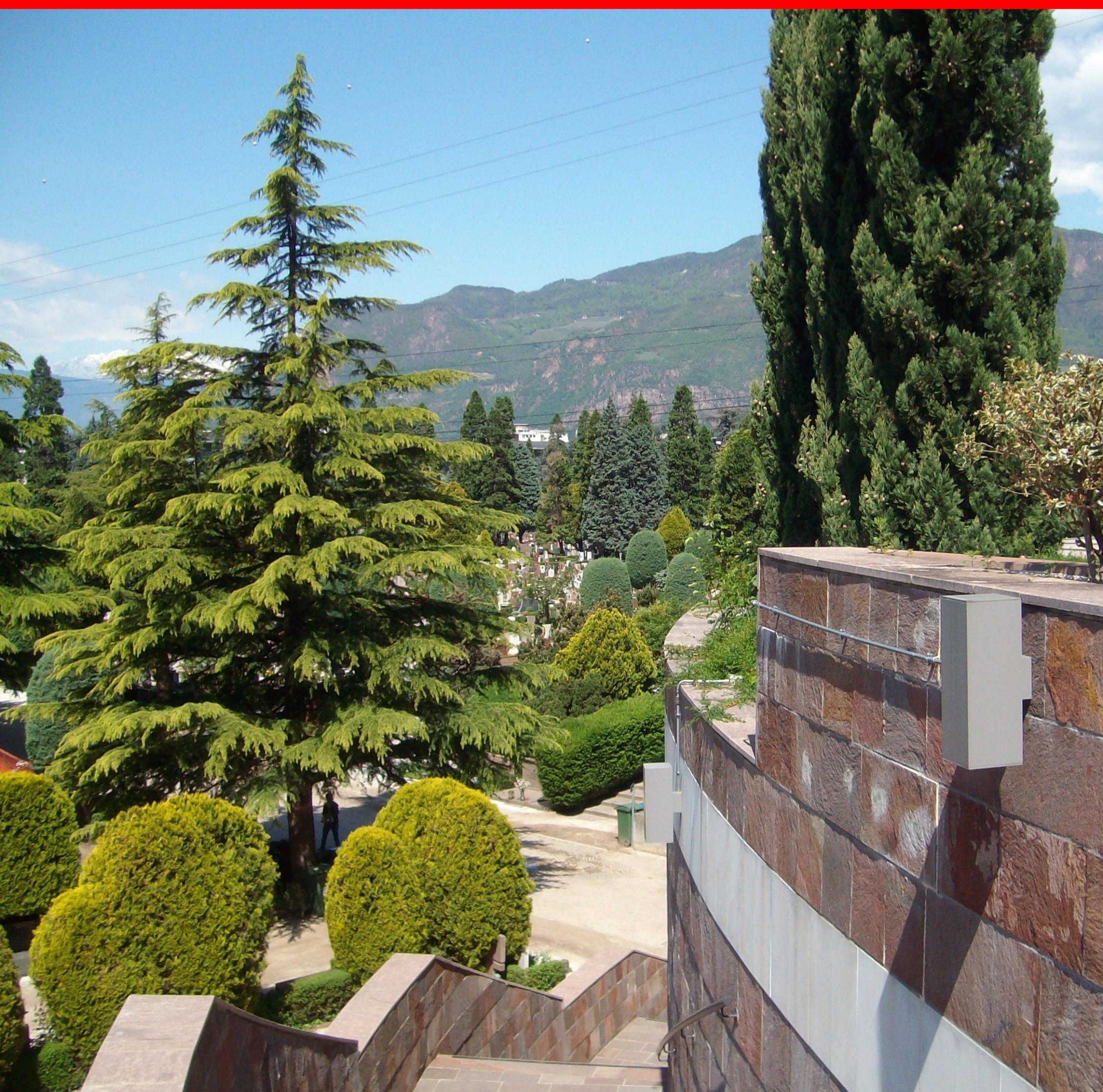




Città di Bolzano  
Stadt Bozen

# **Carta dei Servizi Funerario e Cimiteriale**



**Impressum:**

**A CURA DI:**

Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali – Sanità - Comune di Bolzano

Tiziana Marcolin

Fabio Valentinotti

**COORDINAMENTO PROGETTO:**

Cristina Pierotti – Ufficio Statistica e Tempi della Città

**TRADUZIONE IN TEDESCO:**

Maria Maddalena Rudari - Ufficio Traduzioni

**GRAFICA E LAYOUT:**

Comune di Bolzano

Fabio Valentinotti

**FOTO**

Comune di Bolzano

Davide Stella

**SENTITI**

Associazione dei consumatori Altroconsumo

Prima edizione: 2008

Seconda edizione: 2019

<b>Prefazione.....</b>	4
<b>Presentazione.....</b>	5
1.1 <i>La Carta dei Servizi.....</i>	6
1.2 <i>I principi fondamentali della "Carta".....</i>	6
<b>2. IL SERVIZIO.....</b>	6
2.1 <i>Cenni storici del Cimitero di Bolzano.....</i>	6
2.2 <i>Il team dell'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali - Sanità.....</i>	7
2.3 <i>Il Piano Regolatore Cimiteriale.....</i>	7
2.4 <i>I nostri obiettivi.....</i>	8
2.5 <i>I servizi che offriamo: Servizi Funerari/Pompe Funebri – Servizi Cimiteriali – Servizi di cremazione/Crematorio.....</i>	10
2.5.1 <i>Servizi Funerari/Pompe Funebri.....</i>	10
Le domande più frequenti relative ai servizi funerari.....	12
2.5.2 <i>Servizi Cimiteriali.....</i>	15
Le domande più frequenti relative ai servizi cimiteriali.....	17
Standard di qualità.....	18
2.5.3 <i>Crematorio.....</i>	22
Le domande più frequenti relative alla cremazione.....	23
Standard di qualità.....	23
<b>3. I RAPPORTI CON I CITTADINI.....</b>	24
3.2 <i>La posta certificata.....</i>	24
3.4 <i>I recapiti e gli orari.....</i>	24

## Prefazione

Per noi dipendenti dell’Ufficio, lavorare per le persone che hanno subito un lutto rappresenta una sfida istituzionale e individuale.

La *mission* del Comune di Bolzano è migliorare la qualità della vita dei cittadini, e il personale comunale, che consente all’Amministrazione di raggiungere questo ambito risultato, ha il delicato compito di mettere in campo competenze che pongono al centro gli individui nel rispetto delle loro emozioni, ferite, vulnerabilità proprio nel momento in cui la vita terrena finisce.

Raggiungiamo questi obiettivi con il cuore e con un’organizzazione professionale che pertanto necessita anche di doti imprenditoriali per far fronte a bisogni non comuni.

La nostra finalità è orientata a soddisfare le aspettative degli utenti nel rispetto delle regole, dell’etica, dei valori morali e dei nuovi vincoli che ci impone la società.

Il Direttore della 4<sup>^</sup> Ripartizione  
Servizi alla Comunità Locale

Dott. Carlo Alberto Librera

La Direttrice dell’Ufficio  
Servizi Funerari e Cimiteriali – Sanità

Tiziana Marcolin

## **Presentazione**

I servizi funerari e cimiteriali sono gli unici servizi che – insieme all'anagrafe – sono presenti in tutti i Comuni, piccoli o grandi che essi siano!

La gestione quotidiana tocca la sfera più intima delle persone e delle comunità: hanno insomma il volto del servizio sociale, che si confronta con i nuovi bisogni di una società in profonda trasformazione.

Perché – ci si potrà chiedere – il Comune, la forma storicamente consolidata della convivenza civile del nostro Paese, deve gestire l'insieme di servizi legati al passaggio terminale della vita di ogni persona? Perché ha l'ambizione di assicurare la soddisfazione dei bisogni della comunità in condizioni di paritaria accessibilità fisica ed economica.

Pensiamo che dietro ad ogni corpo inerte ci sia una storia, un vissuto di relazioni umane, tutti elementi che vanno riconosciuti e che incontrano la sensibilità dei vivi e di chi vuole ricordare.

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali contiene tutte le informazioni importanti che sono necessarie nel momento del lutto sia nell'ambito funerario che in quello cimiteriale.

Le cittadine ed i cittadini che si trovano in questa situazione si chiedono "E adesso che devo fare?". Rivolgendosi ai nostri uffici hanno la garanzia che essi offrano un team qualificato e preparato che li assiste con cortesia ed empatia e che agisce con onestà e rispetto.

Desidero perciò ringraziare tutto il personale che con estrema disponibilità offre un servizio efficiente ed indispensabile e garantisce – grazie alla loro esperienza – attenta e rispettosa qualità.

Il Vice Sindaco  
Luis Walcher

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 La Carta dei Servizi

Con la redazione di questa Carta dei Servizi vogliamo favorire un rapporto diretto con i nostri utenti impegnandoci a rispettare le disposizioni normative in tema di *Qualità dei Servizi* quali

La [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994](#) che contiene le linee guida per la realizzazione della Carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti

La [Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"](#)

La [Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006](#) in tema di Qualità dei Servizi e miglioramento continuo

La [Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"](#)

La [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994](#)

Il [Decreto Legislativo n. 286 del 30/07/1999](#)

Per approfondire uno degli argomenti o leggere le normative è sufficiente cliccare sui testi di colore azzurro sottolineati.

### 1.2 I principi fondamentali della "Carta"

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi:

#### Eguaglianza e Imparzialità

L'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali – Sanità - osserva il principio di egualità per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

#### Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall'Ufficio nonché le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

#### Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

#### Efficienza ed Efficacia

I Servizi Funerari e Cimiteriali si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

#### Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. In particolare per le prestazioni essenziali e di emergenza non rinviabili, il personale è reperibile 24 ore su 24. Lo svolgimento dei servizi viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è comunque l'impegno a limitare al massimo i possibili disagi.

#### Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 l'Ufficio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa, al fine di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.

#### Bilinguismo

In linea con la Legge Provinciale Viene garantita l'erogazione del servizio nel rispetto del bilinguismo - lingue italiano e tedesco.

## 2. IL SERVIZIO

### 2.1 Cenni storici del Cimitero di Bolzano

Il cimitero di Bolzano è piuttosto recente, ma già prima della Grande Guerra il prevosto del Duomo, don Josef Trenkwalder, aveva espresso l'intenzione di realizzare il nuovo cimitero cittadino ad Aslago.

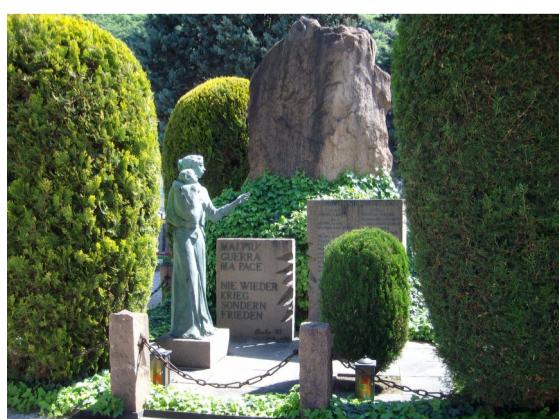
Il vecchio cimitero di Bolzano si trovava, infatti, originariamente intorno al Duomo, nelle sue parti Nord, Est e Sud. Questo camposanto, citato per la prima volta nel 1184 e allargato nel 1547, rimase attivo fino al 1826. Nel novembre di quell'anno venne inaugurato un nuovo cimitero a sud del Duomo (gestito direttamente dalla Parrocchia), che rimase in attività fino al 1930-1932, sino a quando le sepolture vennero eseguite definitivamente nel cimitero di Oltrisarco.

[\(continua\)](#)

#### Altri cimiteri

I cimiteri parrocchiali del territorio di Bolzano sono due: **Gries** (non più attivo) e **San Giacomo**. Sono sottoposti alla vigilanza comunale ma gestiti direttamente dalla Parrocchia di riferimento. Adiacente al cimitero parrocchiale di San Giacomo si trovano anche i **cimiteri militari di guerra. L'Austroungarico**, sorto per iniziativa dell'Associazione Veterani di Guerra, per dare sepoltura ai caduti austroungarici della 1^ guerra mondiale ed ai veterani morti successivamente e **il Militare Italiano**, ove trovano sepoltura i Caduti della seconda guerra mondiale e altri militari deceduti in servizio non di guerra .

Liberamente tratto da Paolo Valente "Oltre l'Isarco: elementi e testimonianza di storia religiosa dei quartieri bolzanini di Oltrisarco e Aslago"



Cimitero di S. Giacomo



Cimitero Militare Italiano



Cimitero Veterani

## 2.2 Il team dell'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali - Sanità

### La nostra missione

Rispondiamo alle esigenze della comunità cittadina offrendo servizi in ambito funerario e cimiteriale che possono aiutare al meglio la persona in momenti così delicati della vita, garantendo qualità, empatia, rispetto nelle scelte nonché una costante accessibilità alle strutture del cimitero.



**Il team amministrativo dell' Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali – Sanità**

## 2.3 Il Piano Regolatore Cimiteriale

Il Comune di Bolzano si è dotato dal 2007 di un [Piano Regolatore Cimiteriale](#) ossia uno studio che analizza l'andamento demografico e la mortalità, ma anche uno strumento prezioso di programmazione che, nel campo specifico, ha le stesse finalità del Piano Urbanistico Comunale, con il quale può operare in completa sinergia. Risponde a domande cruciali quali: di quante sepolture avrà bisogno il Comune di Bolzano nei prossimi 30 anni? Come potremo intervenire in ambito cimiteriale? [\(continua\)](#).



**Mappa del Cimitero ([disponibile online](#) oppure in versione cartacea presso la portineria del Cimitero)**  
In particolare prevede:

- la valutazione degli usi e delle tradizioni locali in materia di sepolture e culto dei morti;
- la mappatura dei campi comuni, delle tombe in concessione, dei viali, dei locali tecnici e di servizio, del crematorio, delle Sale del Commiato allo stato attuale;
- la statistica delle sepolture degli ultimi 10 anni (inumazioni e tumulazioni) e proiezioni future anche in relazione alle possibili diverse scelte dell'utenza;
- l'analisi dell'andamento demografico e della mortalità;
- la programmazione della necessità di spazi cimiteriali, secondo le diverse tipologie (campi comuni, loculi, tombe, crematorio, Sala del Commiato, locali tecnici) che si renderanno necessari fino all'anno 2034;
- la cartografia completa sia della situazione esistente che delle scelte del P.R.C.

## **2.4 I nostri obiettivi**

Qui di seguito si propongono i principali obiettivi dell'Ufficio:

OBIETTIVI	COME VENGONO RAGGIUNTI
<b><i>Attuazione del Piano Regolatore Cimiteriale nel corso dei prossimi 30 anni</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la trasformazione di alcuni campi comuni in zone destinate a tombe in concessione sia per feretri che per sole urne</li> <li>• la trasformazione dei campi comuni a sud del cimitero in zona destinata alla raccolta dei rifiuti, isolata e protetta e alla realizzazione di una palazzina servizi</li> <li>• la trasformazione del campo comune A4 in Giardino delle Rimembranze</li> <li>• la riqualificazione della zona crematorio e la costruzione della seconda Sala del Commiato</li> <li>• la costruzione e la gestione di 6000 loculi nell'area sud</li> </ul>
<b><i>Salvaguardia del pregio storico-artistico del cimitero</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la ricognizione delle tombe di particolare pregio storico-artistico site nelle cosiddette zone monumentale minore e monumentale maggiore</li> <li>• l'elaborazione e l'attuazione di proposte di carattere culturale con lo scopo di valorizzare il cimitero come luogo della memoria (concerto di Ognissanti, visite guidate, costituzione di una piccola biblioteca)</li> <li>• la realizzazione di una piantina del cimitero con l'indicazione delle zone artistiche di maggior pregio</li> </ul>
<b><i>Garanzia della manutenzione ordinaria e straordinaria del cimitero</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la costante sistemazione e manutenzione dei viali nonché il livellamento delle strade</li> <li>• la regolare potatura delle piante e delle siepi</li> <li>• la manutenzione delle fontane grandi e piccole</li> <li>• la collocazione di un numero sempre maggiore di panchine</li> <li>• la continua pulizia del cimitero</li> </ul>
<b><i>Mantenimento di una costante attenzione alle persone in situazione di disabilità</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la disposizione dei campi comuni con un allargamento dei vialetti con ampiezza minima di m. 1,60 per facilitare il transito e l'accesso alle persone in situazione di disabilità</li> <li>• le rampe di accesso per i settori seminterrati ed esterni</li> <li>• gli ascensori per accedere al primo, al secondo e al terzo livello nella zona crematorio</li> <li>• l'assegnazione di loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili ai disabili</li> </ul>
<b><i>Sensibilizzazione sui rituali della dispersione</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo sviluppo dell'utilizzo del Giardino delle Rimembranze orientato alle nuove esigenze della cittadinanza, integrandola con le tradizionali forme di sepoltura e tumulazione</li> <li>• l'individuazione di eventuali nuove aree all'interno del Comune di Bolzano per la dispersione delle ceneri</li> </ul>
<b><i>Sostegno alla condizione di dolore per la perdita di un proprio caro</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ottimizzazione della gestione delle risorse umane e strumentali</li> <li>• una costante formazione del personale finalizzata ad un processo di crescita continuo</li> <li>• un progressivo miglioramento del servizio fortemente orientato all'utente</li> </ul>
<b><i>Semplificazione amministrativa</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uno snellimento degli adempimenti burocratici a carico della cittadinanza</li> <li>• la semplificazione della modulistica reperibile anche nel sito web</li> </ul>
<b><i>Rispetto e salvaguardia dell'ambiente</i></b>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la raccolta differenziata con la collocazione di contenitori di colori diversi</li> <li>• la costruzione di "batboxes" per pipistrelli e nidi di uccelli all'interno del cimitero come deterrente per zanzare e altri insetti</li> </ul>



**La cupola della Cappella delle Benedizioni del Cimitero**

## **2.5 I servizi che offriamo: Servizi Funerari/Pompe Funebri – Servizi Cimiteriali – Servizi di cremazione/Crematorio**

Nell'ambito dell'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali - Sanità offriamo i servizi Pompe Funebri, Cimiteriale e Crematorio.

### **2.5.1 Servizi Funerari/Pompe Funebri**



***La squadra degli autisti del Servizio Pompe Funebri***

#### **I Servizi Funerari/Pompe Funebri del Comune di Bolzano**

Offriamo un servizio completo di onoranze funebri nonché di trasporto per qualsiasi destinazione, interno o esterno al territorio cittadino, in ambito nazionale ed estero ed il disbrigo di tutte le relative pratiche amministrative sia in caso di cremazione che di sepoltura.

Operiamo in maniera **esclusiva** per tutti i servizi istituzionali di competenza del Comune, ossia gestione dell'obitorio, disbrigo delle pratiche amministrative e autorizzazioni ai trasporti, servizi funebri per indigenti, recupero e trasporto delle salme di persone decedute in luoghi pubblici o sulla pubblica via.

**reperibilità 24 h. su 24  
feriali e festivi,  
Tel. 335/7422082 - 335/7422080  
[4.3.0@comune.bolzano.it](mailto:4.3.0@comune.bolzano.it)**

#### **I nostri mezzi**



## **Servizi in concorrenza**

Relativamente alle **onoranze funebri** (fornitura cofani, urne ed accessori, addobbi floreali, necrologie, memorie luttini ricordo) agiamo in **regime di concorrenza** con altri operatori pubblici e privati. I familiari possono infatti scegliere di affidare l'organizzazione del servizio funebre anche ad un'impresa privata di onoranze funebri che opera nell'ambito del territorio cittadino. In tal caso devono autorizzare la ditta medesima al disbrigo delle relative pratiche amministrative, mediante delega scritta, che sarà successivamente consegnata all'Ufficio Servizi Funerari del Comune di Bolzano.

## **Organizzazione del funerale**

Nel caso i familiari decidano di effettuare il servizio funebre con il Comune di Bolzano devono fissare un appuntamento presso i nostri uffici, che provvederanno alla relativa organizzazione.

## **Comunicazione del decesso agli uffici competenti**

## **Organizzazione del rito funebre**

## **Scelta della tipologia di sepoltura (tumulazione, inumazione, cremazione)**

## **Scelta dei materiali (necrologie, composizioni floreali, stampa memorie, epigrafi, composizione e vestizione, camera ardente)**

## **Costi del servizio**

La spesa di un funerale può variare in funzione della scelta dei materiali (cofano, addobbi floreali, memorie), dei servizi (necrologie, trasporti) e della tipologia di sepoltura prescelta. Sulla base di specifiche richieste ed esigenze, verranno elaborati a cura dell'Ufficio dettagliati preventivi, applicando sia le tariffe riguardanti i **materiali** che i **servizi**.

Su tutte le richieste e le eventuali autorizzazioni, così come sui contratti, vanno apposte le marche da bollo del valore previsto dalla vigente normativa.

È inoltre possibile conoscere il costo complessivo di un funerale, articolato per tipologia prescelta, consultando la pagina web [www.comune.bolzano.it/incasodilutto](http://www.comune.bolzano.it/incasodilutto) o rivolgendosi presso il nostro Ufficio.

## **Pagamenti**



## Le domande più frequenti relative ai servizi funerari

DOMANDE	RISPOSTE
<b>RITO FUNEBRE</b>	
<b>Chi è autorizzato a richiedere un servizio funebre?</b>	Chi si presenta all'Ufficio Servizi Funerari del Comune di Bolzano, <a href="#">(continua)</a>
<b>Chi si deve contattare nel caso di decesso in abitazione?</b>	Prima di tutto si deve chiamare il 112 <a href="#">(continua)</a>
<b>Nel caso di scelta dei Servizi Funerari/Pompe Funebri comunale, cosa si deve fare?</b>	Contattare telefonicamente l'Ufficio Servizi Funerari del Comune di Bolzano (Tel. 0471 997 661 – 0471 997 645) <a href="#">(continua)</a>
<b>È possibile organizzare il funerale al telefono?</b>	No, è necessario che un familiare o un conoscente, o comunque un avente titolo, si rechi in ufficio per definire i dettagli del rito funebre.
<b>Chi contatta il sacerdote?</b>	I familiari (o gli aventi titolo) scelgono sacerdote e chiesa. <a href="#">(continua)</a>
<b>I certificati di morte vengono rilasciati dal Servizio Pompe Funebri?</b>	No, i certificati di morte vengono rilasciati dai Servizi Demografici dopo il funerale <a href="#">(continua)</a>
<b>FATTURAZIONE</b>	
<b>È necessario che l'intestatario della fattura del rito funebre sia un parente?</b>	No, la fattura può essere intestata a chiunque.
<b>Nella fattura è già compreso il compenso al sacerdote?</b>	No, perché è la famiglia che si accorda direttamente con il sacerdote.

### Impegni e garanzie

L'Ufficio persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi.

Per questo motivo individua una serie di **standard di qualità** che permettono ai cittadini-utenti di verificare il livello di qualità offerto dal servizio.

Nel caso non vengano rispettati tali standard è possibile presentare reclamo, (vedi sezione Reclami e suggerimenti). Sono previste, a scelta, le seguenti forme di indennizzo:

- 10 lumini votivi
- fornitura ghiaino per 1 intervento di ripristino tomba
- 1 pianta fiorita
- 1 lavaggio ad acqua della lapide
- 1 intervento di annaffiatura della tomba per 15 gg.

## Standard di qualità

FATTORE QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	IND.
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	<b>ORGANIZZAZIONE DEL FUNERALE</b>		
	<b>Luogo di svolgimento</b>		
	Cappella delle Benedizioni, Sala del Commiato, Chiesa parrocchiale di competenza	Viene garantita la scelta da parte dei familiari, sulla base della disponibilità della parrocchia e nel rispetto degli orari per lo svolgimento dei riti funebri previsti.	NO
	<b>NUMERO DI ORARI GIORNALIERI PER LO SVOLGIMENTO DI FUNERALI</b>		
	N. massimo di orari funerali giornalieri	<b>15</b> (con orario estivo) <i>Esclusi sabato e festivi</i>	NO
	N. massimo di orari funerali giornalieri	funerali <b>15</b> (con orario invernale) <i>Esclusi sabato e festivi</i>	NO
	Tempo dedicato ad ogni rito In orario estivo e invernale	<b>40 min.</b> <i>Esclusa la sepoltura</i>	NO
EFFICACIA DEL SERVIZIO	<b>FORNITURA COFANI E ACCESSORI</b>		
	N. modelli offerti	<b>23</b>	SÌ
	<b>FORNITURA URNE</b>		
	N. modelli offerti	<b>18</b>	SÌ
<b>FORNITURA FIORI</b>			
EFFICACIA DEL SERVIZIO	N. composizioni floreali offerte	<b>18</b>	SÌ
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di consegna delle composizioni	<b>Max 1h. e ½ prima del funerale</b>	SÌ
<b>FORNITURA MEMORIE - LUTTINI RICORDO</b>			
EFFICACIA DEL SERVIZIO	N. campioni offerti	<b>2</b>	SÌ
	N. errori testo	<b>0</b>	SÌ
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di consegna	<b>entro 2 giorni</b> dall'ordine (esclusi sabato e festivi)	SÌ
<b>NECROLOGIE</b>			
EFFICACIA DEL SERVIZIO	N. formati Alto Adige offerti	<b>10</b> (compresa edizione trentina)	NO
	N. formati Dolomiten offerti	<b>13</b>	NO
	Errori nel testo per causa imputabile al Comune	<b>0</b>	SÌ
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di pubblicazione	Secondo i tempi concordati con i familiari	
<b>SERVIZIO TAXI PER SACERDOTE</b>			
EFFICACIA DEL SERVIZIO	Attivazione servizio	Su richiesta della Parrocchia	NO
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi	<b>1/2 h</b> prima dell'inizio del rito funebre dalla cappella oppure <b>20 min.</b> dopo la funzione al cimitero	SÌ

FATTORE QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	IND.
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>EPIGRAFI</b>		
	Tempi di consegna	Immediatamente su richiesta	SÌ
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>TRASPORTI SALMA</b>		
	Interni al territorio comunale: tempi	Dopo <b>24 h.</b> dal decesso	SÌ
	Esterni al territorio comunale: tempi	Dopo almeno <b>48 h.</b> dal decesso	SÌ
	Internazionali: tempi	Dopo almeno <b>48 h.</b> dal decesso	SÌ
<b>EQUITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>SERVIZIO FUNEBRE PER SCONUSCIUTI O INDIGENTI</b>		
	Quantità	In media <b>3</b> ogni anno	NO
	Attivazione procedure	Viene garantito lo svolgimento di trasporto e funerale con le stesse modalità dei servizi a pagamento	NO
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>RECUPERO SALME SU PUBBLICA VIA</b>		
	Garantiamo l'intervento	<b>entro 45 min.</b> dalla chiamata da parte dell'Autorità Giudiziaria, 112 e medici necroscopi	NO
	Durata minima d'intervento	<b>2 h</b>	NO
	Numero operatori per ciascun intervento	<b>2</b>	NO
	Servizio di reperibilità <b>Tel. 335 7422082</b> oppure <b>335 7422080</b>	<b>24 h. su 24</b>	SÌ



## 2.5.2 Servizi Cimiteriali



***La squadra degli operai del cimitero***



***Gli addetti alla portineria***

### Sepolture

Nel Cimitero di Bolzano vengono sepolte, senza distinzione di origine, di cittadinanza, di religione:

- le salme di persone **decedute nel territorio comunale**
  - o le salme di persone che, **ovunque decedute**, risultavano **residenti**, al momento della morte, **nel Comune di Bolzano**.
- Indipendentemente dalla residenza e dal luogo della morte, sono sepolte
- le salme delle persone **concessionarie** di sepoltura privata, individuale o di famiglia,
  - le salme di persone ricoverate in vita in **case di cura o di riposo, site fuori dal territorio comunale** e che per tale motivo hanno perso la residenza nel Comune di Bolzano,
  - le salme di persone, che pur non avendo al momento della morte la residenza nel Comune di Bolzano, vi hanno **risieduto** per un periodo **non inferiore a 25 anni** oppure per almeno **2/5 della loro vita**, se morte prima del raggiungimento del sessantesimo anno di età.

Nelle tombe terranee a concessione, nelle tombe murate e nei loculi potranno essere inumati o tumulati solo i parenti della/del titolare della concessione, o le persone segnalate dallo stesso concessionario mediante comunicazione scritta all'Ufficio Servizi Cimiteriali.

È possibile altresì, per tutti coloro che siano residenti a Bolzano e lo siano stati per almeno 25 anni, ottenere un loculo cinerario/ossario per la tumulazione di cofanetti resti o urne contenenti le ceneri di qualunque parente, anche nel caso il parente non sia mai stato residente nel Comune di Bolzano.

Le tipologie di sepoltura previste sono descritte nella sezione 2.5.1

Pompe Funebri: tipologie di sepoltura.

## **Concessioni Cimiteriali**

La concessione cimiteriale è un provvedimento amministrativo con il quale vengono assegnate le sepolture private dei propri defunti ai richiedenti aventi titolo ([continua](#))

## **Tumulazioni urne cinerarie e cofanetti resti**

Provvediamo alla tumulazione di urne cinerarie e di cofanetti nelle tombe murate, nei loculi cinerari, nei loculi ossario o nei loculi salma ([continua](#))

## **Posa lapidi**

I familiari che desiderano effettuare **la posa di lapidi** sulla tomba o di lastre loculo ([continua](#))

## **Esumazioni**

Al fine di permettere nuove sepolture, annualmente provvediamo ad organizzare a rotazione le esumazioni ordinarie da campo comune. Informiamo in ogni caso gli utenti apponendo **un avviso** all'entrata del cimitero e sui campi interessati l'anno precedente l'esumazione ([continua](#))

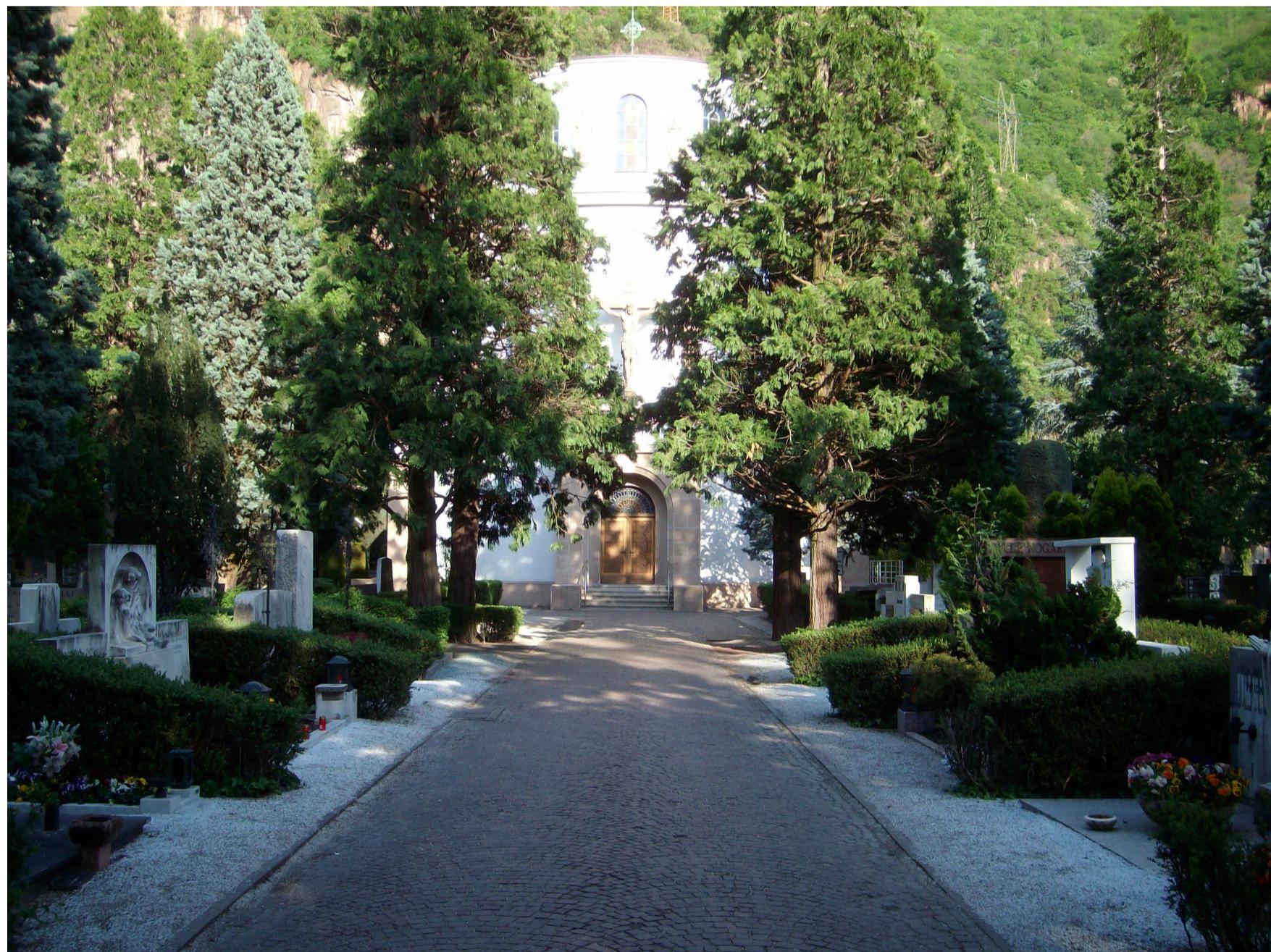
## **Estumulazioni**

I familiari possono chiedere l'estumulazione ordinaria da eseguirsi in base all'ordine cronologico di presentazione delle richieste ([continua](#))

## **Tariffe**

Tutte le operazioni cimiteriali sono soggette a tariffa. L'Ufficio su richiesta provvede a predisporre un preventivo di spesa, in base alle tariffe consultabili alla pagina web [www.comune.bolzano.it/funerario/incasodilutto](http://www.comune.bolzano.it/funerario/incasodilutto) o visionabili direttamente presso gli uffici del Servizio Cimiteriale o presso il Cimitero - Albo cimiteriale (numeri telefonici nella sezione 3.4). Su tutte le richieste, le eventuali autorizzazioni e sui contratti vanno apposte le marche da bollo del valore previsto dalla vigente normativa.

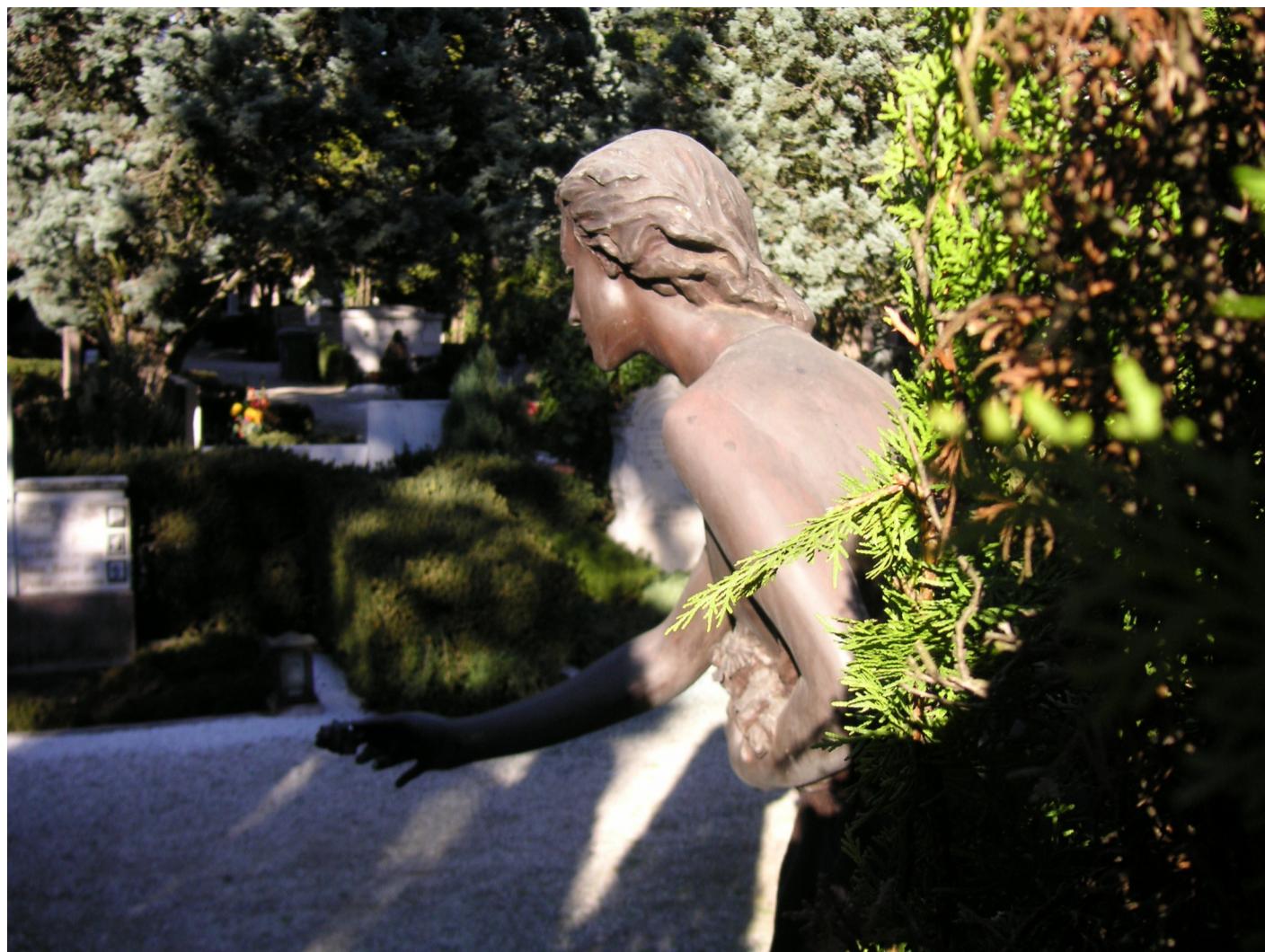
## **Pagamenti**



**Il viale d'ingresso del cimitero**

## Le domande più frequenti relative ai servizi cimiteriali

DOMANDE	RISPOSTE
<b>CONCESSIONI CIMITERIALI</b>	
<b>Come si ottengono le tombe di famiglia terrane?</b>	Vengono concesse solo a decesso avvenuto per la sepoltura di un feretro.
<b>Si possono seppellire le urne in una tomba di famiglia terranea?</b>	Sì, se già esistente e nella quale sia già sepolto un feretro. ( <a href="#">continua</a> )
<b>Il Servizio Cimiteriale ha un marmista di riferimento?</b>	No, è possibile sceglierlo liberamente.
<b>L'intestatario della concessione cimiteriale deve essere un parente?</b>	Sì, la concessione cimiteriale può essere intestata solo ad un parente o avente diritto.
<b>Cosa succede quando scade una concessione cimiteriale?</b>	La concessione può essere rinnovata per gli anni previsti dal regolamento cimiteriale oppure ( <a href="#">continua</a> )
<b>L'Ufficio Servizi Cimiteriali comunale comunica la scadenza della concessione?</b>	Le liste vengono esposte alle entrate del cimitero, presso gli uffici nonché nel sito internet del Comune. Il titolare della concessione è tenuto comunque ad informarsi.
<b>È possibile stipulare una concessione per tumulare una persona non di Bolzano?</b>	Il diritto di sepolcro riguarda le persone decedute a Bolzano o residenti a Bolzano o che siano state residenti nel Comune almeno 25 anni, ( <a href="#">continua</a> )
<b>COMPORTAMENTI AL CIMITERO</b>	
<b>Possono entrare gli animali in cimitero?</b>	Sì, purché siano animali da compagnia, siano tenuti al guinzaglio e non rechino disturbo ai visitatori. È fatto divieto di ingresso agli animali lasciati liberi.
<b>L'ingresso è consentito a tutti?</b>	No, non è consentito l'ingresso alle persone in stato di ubriachezza o in condizioni che contrastino con il carattere del cimitero e ai bambini di età inferiore ai 6 anni non accompagnati da adulti.
<b>Esistono dei divieti particolari?</b>	Sì, i più importanti divieti sono: fumare, tenere un contegno chiassoso, parlare ad alta voce, entrare con biciclette, motocicli o altri veicoli non autorizzati, ( <a href="#">continua</a> )
<b>SERVIZI CIMITERIALI</b>	
<b>Chi è autorizzato a ordinare un servizio cimiteriale (inumazione, tumulazione, esumazione ed estumulazione ordinaria e straordinaria) o a stipulare un contratto di concessione?</b>	È autorizzato chi si presume agisca in nome e per conto di tutti gli altri eventuali soggetti titolari di diritti e con il loro preventivo consenso. ( <a href="#">continua</a> )
<b>ESUMAZIONI</b>	
<b>Come vengono avvisati i familiari in caso di esumazione da un campo comune?</b>	Il programma delle esumazioni riferito all'anno successivo viene pubblicato all'Albo cimiteriale presso le entrate del Cimitero e all'Albo digitale comunale entro la fine di settembre di ogni anno; ( <a href="#">continua</a> )
<b>Si può assistere all'esumazione?</b>	No, si può invece prendere visione dei resti, dopo che è stata effettuata l'esumazione, ( <a href="#">continua</a> )
<b>L'esumazione dei campi segue un ordine cronologico rispetto alle sepolture?</b>	No, la programmazione dei campi da esumare viene attuata nel rispetto del <a href="#">Piano Regolatore Cimiteriale</a> e della durata della rotazione degli stessi.



**Monumento alla figlia di Fëodor Dostoevskij**

## Standard di qualità

FATTORE QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	IND.
<b>ACCESSIBILITÀ STRUTTURALE PER PERSONE IN SITUAZIONE DI DISABILITÀ O DI MOBILITÀ RIDOTTA</b>	<b>Accessibilità al cimitero</b> % Loculi e tombe murate % Tombe di famiglia % Campi comuni	90% 100% 50% (n. 13 campi comuni) A decorrere dal 2004 è in corso un miglioramento della disposizione dei campi comuni che consentirà il progressivo accesso a persone diversamente abili	NO
	Uffici %	100	NO
	<b>Servizi</b> n. sedie a rotelle a disposizione Modalità	1 Su richiesta dell'utente presso la portineria del cimitero	NO
	n. ascensori di collegamento tra i diversi livelli della zona crematorio provvisti di combinatore telefonico per chiamata d'emergenza in caso di guasto	2	SÌ
	n. rampe di accesso per il raggiungimento delle zone Settori A e D e Corpo Centrale (loculi)	2	NO

CIMITERO: PERIODI DI APERTURA E CHIUSURA			
<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b>	Tempo di apertura	365 giorni (salvo cause di forza maggiore)	SÌ
<b>ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO</b>	Periodi e orari	dall'1/03 al 30/04 e dall'1/10 al 2/11 dalle 8.00 alle 18.30; dall'1/5 al 30/09 dalle 8.00 alle 20.00 dal 3/11 al 28-29/02 dalle 8.00 alle 17.00  Nel periodo in cui si svolgono le esumazioni dai campi comuni l'apertura del cimitero è posticipata di un'ora.	SÌ
	Fontane - apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane <b>dal 15 marzo al 30 novembre</b> (salvo condizioni climatiche avverse)	SÌ

MANUTENZIONE E PULIZIA CIMITERO			
<b>EFFICIENZA DEL SERVIZIO</b>	Smaltimento rifiuti raccolta differenziata frequenza svuotamento cestini e bidoni	3 volte la settimana e tutti i giorni durante la festività della Commemorazione dei defunti	SÌ
	Manutenzione e pulizia fontane	<u>Pulizia ordinaria</u> fontane grandi: giornaliera fontane piccole: settimanale <u>Manutenzione straordinaria</u> mensile da primavera a inizio inverno	NO
	Pulizia cimitero - viali e campi	Quotidiana (dal lunedì al sabato escluse le festività)	NO
MANUTENZIONE STRAORDINARIA			
	Frequenza dei lavaggi pavimenti con macchinari per la garanzia del decoro dei manufatti	<b>2 volte l'anno</b> in corrispondenza delle festività di Pasqua e Commemorazione dei defunti	SÌ
	Luoghi e frequenza sgombero neve	Viali, scale e rampe di accesso, pavimenti esterni entro i 3 giorni successivi all'evento - <u>Esclusi i campi</u>	NO
GIARDINAGGIO			
	Frequenza interventi sul verde	Potatura delle siepi 1 volta l'anno	
	Taglio cipressi e tuie – Pulizia piante	Immediata, secondo necessità	NO

FATTORE QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	IND.
<b>SEPOLTURE</b>			
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>Inumazioni</b> Tempo di sepoltura dalla data del decesso	Entro <b>5 giorni</b>	Sì
	<b>Tumulazioni</b> Tempi di collocazione cippi o sigillo in muratura	Immediatamente al momento della sepoltura	Sì
	Tempi di manutenzione tumulo	Entro <b>1 giorno</b> dalla sepoltura	Sì
<b>ESUMAZIONI ORDINARIE DOPO ALMENO 10 ANNI DALLA SEPOLTURA</b>			
<b>COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO</b>	Modalità di avviso ai cittadini	Tramite <b>pannello agli ingressi e sui campi interessati</b> e tramite pubblicazione della determinazione dirigenziale all'Albo Pretorio digitale e all'albo cimiteriale	Sì
	Periodo di esumazione	Mesi di <b>marzo/aprile</b> e di <b>settembre/ottobre</b> qualora i familiari del defunto non si siano messi in contatto con gli uffici, l'operazione viene comunque eseguita entro i termini di legge e i resti - se mineralizzati - vengono custoditi nella camera di deposito per almeno 1 anno - vengono avviati a cremazione e le ceneri vengono custodite nella camera di deposito per almeno 1 anno e successivamente liberate nel cinerario comune	Sì
<b>ESUMAZIONI FUORI ROTAZIONE DOPO ALMENO 10 ANNI DALLA SEPOLTURA</b>			
<b>COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO</b>	Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari	
	Periodo di esumazione	Nel mese di <b>settembre</b>	Sì
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	Tempi di risposta per accoglimento della richiesta	Immediatamente	Sì
	Tempi di esecuzione	Entro l'anno successivo alla richiesta	NO
<b>ESUMAZIONI STRAORDINARIE prima che siano trascorsi 10 anni dalla sepoltura (nei termini di legge)</b>			
<b>COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO</b>	Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari - Previa autorizzazione dell'Azienda Sanitaria	
	Periodo di esumazione	Dal 1° ottobre al 30 aprile	SI
	Tempi di esecuzione	Entro il primo anno dalla sepoltura	NO
<b>ESTUMULAZIONI ORDINARIE dopo almeno 20 anni dalla sepoltura</b>			
<b>COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO</b>	<b>Attivazione procedura</b>	Su richiesta dei familiari e/o alla scadenza della concessione	
	<b>Periodo di estumulazione</b>	Durante tutto l'anno	Sì
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>Tempi di risposta per accoglimento della richiesta</b>	Immediatamente	Sì
	<b>Tempi di esecuzione</b>	Entro <b>1 anno</b> dalla richiesta	Sì

FATTORE QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	IND.
<b>ESTUMULAZIONI STRAORDINARIE</b> <i>prima che siano trascorsi 20 anni dalla sepoltura (nei termini di legge)</i>			
<b>COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO</b>	<b>Attivazione procedura</b>	Su richiesta dei familiari	
	<b>Periodo di estumulazione</b>	Durante tutto l'anno previa autorizzazione dell'Azienda Sanitaria	Sì
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>Tempi di esecuzione</b>	Entro <b>1 mese</b> dall'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria	Sì



**Sala del Commiato**

## 2.5.3 Crematorio

*Di seguito gli addetti al Crematorio*



Il Crematorio è sito all'interno del Cimitero di Bolzano ed è dotato di due fornì. È l'unico impianto funzionante in Provincia di Bolzano e risponde in via prioritaria a tutte le richieste di cremazione dei Comuni della Provincia. Su richiesta, il crematorio esegue anche cremazioni di salme provenienti da altri Comuni. L'impianto è sottoposto semestralmente ai controlli sulle emissioni.

La cittadina/il cittadino che vuole essere cremata/o alla propria morte, deve darne disposizione con **testamento**, o mediante dichiarazione rilasciata al Comune di ultima residenza, oppure iscriversi ad una associazione per la cremazione.

In mancanza della disposizione testamentaria, il coniuge o il parente più prossimo può manifestare con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà la volontà espressa in vita. Tale dichiarazione deve essere sottoscritta dagli interessati, con documento d'identità valido, in presenza dell'incaricato del Comune. Nel caso vi siano più parenti dello stesso grado, la dichiarazione deve essere **firmata dalla maggioranza dei parenti di pari grado**.

Solo a seguito della consegna della regolare documentazione in originale, verrà autorizzata la cremazione. In tal caso vengono comunicati dall'Ufficio giorno e ora della cremazione e data di consegna dell'urna cineraria.

Il feretro o il contenitore di resti deve essere consegnato a cura degli addetti alle Pompe Funebri del Comune di Bolzano o delle imprese funebri incaricate, presso l'impianto del crematorio e, qualora richiesto dagli uffici competenti, almeno **1 giorno** prima della prevista cremazione:

[\*\*\(continua\)\*\*](#)

### Tariffe

Tutte le tariffe relative alle cremazioni, ai quali vanno aggiunti i costi dei materiali usati e dell'urna, sono consultabili alla pagina web <http://www.comune.bolzano.it/incasodilutto/crematorio> o visionabili direttamente presso gli uffici del Servizio Cimiteriale o presso il Cimitero esposti all'Albo cimiteriale (numeri telefonici nella sezione 3.4)

### Dispersione

È possibile effettuare la dispersione nelle aree individuate dal Comune di Bolzano e con le modalità previste dalla legge [\*\*\(continua\)\*\*](#).

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune delle domande più frequenti che vengono poste all’Ufficio.

### Le domande più frequenti relative alla cremazione

DOMANDE	RISPOSTE
CREMAZIONE	
<b>Le ceneri del defunto possono essere divise in più urne?</b>	No, la normativa nazionale vigente consente la raccolta delle ceneri esclusivamente in un’unica urna, sigillata con targhetta identificativa del defunto.
<b>Si possono disperdere le ceneri del defunto?</b>	Sì, questa possibilità è consentita. La dispersione può essere effettuata nelle aree individuate dal Comune di Bolzano.
<b>La dispersione delle ceneri può essere autorizzata ai familiari se presentano una propria dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà in cui viene indicata la volontà espressa in vita dal defunto?</b>	No. La dispersione deve essere autorizzata dall’Ufficiale di Stato Civile del Comune di competenza e può essere concessa <b>soltanto</b> in presenza di una esplicita dichiarazione di volontà (scritta) del defunto effettuata in vita.
<b>Si può assistere alla cremazione?</b>	Non è possibile assistere alla cremazione.

### Standard di qualità

FATTORE QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	IND.
<b>AFFIDAMENTO CENERI</b>			
	Attivazione della procedura su richiesta degli aventi titolo	Entro <b>10 giorni</b> solari dalla richiesta	SÌ
<b>CREMAZIONI</b>			
<b>TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	Tempi di esecuzione	Entro <b>4 giorni</b> dal funerale ( <i>salvo problemi di manutenzione impianto</i> )	SÌ
	Tempi di consegna urna	Entro <b>1 giorno</b> dalla cremazione	SÌ
<b>DISPERSIONI</b>			
	Attivazione della procedura Su richiesta degli aventi titolo	Entro massimo <b>28 giorni</b> solari dall’istanza	SÌ

### **3. I RAPPORTI CON I CITTADINI**

Le rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio vengono [pubblicate online](#)

#### **3.1 suggerimenti e i reclami**

L'utente può formulare suggerimenti e segnalazioni per il miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali o presentare reclami per disservizi e inefficienze dei servizi offerti o per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.

L'inoltro può avvenire online, attraverso la piattaforma [SensorCivico](#) visibile nel sito del Comune [www.comune.bolzano.it](http://www.comune.bolzano.it). Entro **15 giorni** verrà data risposta, salvo particolari esigenze istruttorie che richiedano la motivata necessità di proroga, nel qual caso verrà indicato un nuovo termine.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere presentati anche presso i [Centri Civici](#) e presso l'[Ufficio Relazioni con il Pubblico](#) sito al piano terra della sede Municipale di vicolo Gumer 7.

#### **3.2 La posta certificata**

Ogni cittadino che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo [4.3.0@pec.bolzano.bozen.it](mailto:4.3.0@pec.bolzano.bozen.it). I messaggi di posta elettronica certificata vengono protocollati ed inoltrati via mail agli Uffici destinatari.

#### **3.3 La Difesa civica**

La Difesa Civica svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti operando in libertà e indipendenza.

Anche gli utenti dell'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali possono rivolgersi alla Difesa civica di persona o per lettera (tramite fax o per e-mail) al seguente indirizzo:

Via Cavour 23/C • 39100 Bolzano  
Tel.: 0471 301 155 • Fax 0471 981 229  
e-mail: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)  
sito web: [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)  
orario: dal lunedì al giovedì, ore 9.00–12.00

#### **3.4 I recapiti e gli orari**

L'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali - Sanità è situato al 3° piano di Via Maso della Pieve n. 4/c.  
È raggiungibile con gli autobus delle linee 110, 10A e 10B

**Direttrice d'Ufficio** Tiziana Marcolin

##### **Servizi Funerari / Pompe Funebri**

Orario di apertura al pubblico:  
da lunedì a venerdì: 8.30-12.00/14.00-17.00 - sabato: 8.30-13.00  
Tel. 0471 997 661-997 645 - Fax 0471 997 658  
e-mail: [4.3.0@comune.bolzano.it](mailto:4.3.0@comune.bolzano.it)

Reperibilità 24 h su 24 Tel. 0471 28 06 34

##### **Servizi Cimiteriali**

Orario di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì: 9.00-12.00 -  
martedì: 8.30-13.00 - giovedì: 8.30-13.00/14.00-17.30  
Tel. 0471 997 654 – 997 656 – 997 657 – Fax 0471 997 658  
e-mail: [servizi.cimiteriali@comune.bolzano.it](mailto:servizi.cimiteriali@comune.bolzano.it)

##### **Cimitero di Bolzano**

Via Maso della Pieve, 7 - Tel. 0471 28 02 31

Orario di apertura:

dal 1° marzo al 30 aprile e dal 1° ottobre al 2 novembre dalle 8.00 alle 18.30 (ultimo ingresso ore 18.15)  
dal 1° maggio al 30 settembre: 8.00-20.00 (ultimo ingresso ore 19.45)  
dal 3 novembre al 28/29 febbraio: 8.00-17.00 (ultimo ingresso ore 16.45)  
Nel periodo in cui si svolgono le esumazioni dai campi comuni l'apertura del cimitero è posticipata di un'ora.

##### **Altri uffici di riferimento**

In caso di denuncia di morte ed eventuale ritiro certificato di morte

##### **Ufficio Stato Civile**

Mail: [1.4.0@comune.bolzano.it](mailto:1.4.0@comune.bolzano.it)

##### **Centralino dell'Ospedale di Bolzano**

per contattare il medico necroscopo in caso di decesso in abitazione  
Tel. 0471 908 111

##### **URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico**

##### **Centri civici**

##### **SOCREM – Associazione altoatesina per la cremazione**

##### **Gli uffici parrocchiali**