



COMUNE DI ACQUASANTA TERME

SETTORE AFFARI GENERALI ***Servizi Cimiteriali***

**Affidamento in concessione della gestione dei servizi cimiteriali
per la durata di anni 4 eventualmente rinnovabili di un ulteriore
quadriennio**

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

Il progetto del nuovo affidamento è stato redatto tenendo conto dell'esperienza maturata durante la gestione dei precedenti appalti con il fine di razionalizzare le risorse disponibili e concentrare l'attenzione sui problemi riscontrati nel corso degli anni.

Nell'ottica del miglioramento della qualità complessiva dei servizi nei vari cimiteri è stata data la massima attenzione all'utenza, alle sue esigenze ed ai suoi bisogni al fine di dare risposte tempestive e rispondenti ai reali bisogni dei cittadini.

Partendo da questo presupposto il Comune di Acquasanta Terme ha ritenuto preminente il tema della soddisfazione dei cittadini e della qualità dei servizi erogati, incentrando il progetto sulla figura del cittadino non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

I servizi cimiteriali rivestono, per la loro rilevanza e per la loro universalità, un'importanza enorme nei rapporti che il cittadino intrattiene con l'Amministrazione Comunale.

I servizi cimiteriali coinvolgono una varietà di ambiti spesso molto diversi tra loro:

- un ambito socio-culturale, che tocca una sfera intima e privata della persona, dalle forti implicazioni affettive, morali e religiose;
- un ambito igienico – sanitario;
- un ambito legato all'uso del territorio.

Il cittadino viene, infatti, a contatto con questo servizio in un momento estremamente delicato della propria esistenza, quale quello legato alla perdita di una persona cara, ma anche nei momenti successivi collegati alla commemorazione, alla visita delle tombe dei propri defunti: momenti che presuppongono il mantenimento del decoro, della pulizia e della manutenzione dei luoghi ove si svolgono tali momenti importanti della vita della comunità acquasantana.

Se quanto detto viene inserito in uno scenario più ampio, in cui i bisogni degli utenti nei confronti del sistema di erogazione dei servizi pubblici sono in costante crescita, l'Amministrazione Comunale sente forte il bisogno di far fronte alle loro necessità e di fornire un servizio di qualità che soddisfi appieno le aspettative dei propri cittadini e, nello specifico, dei fruitori dei servizi cimiteriali.

Considerata, inoltre, la specificità e la delicatezza del contesto in cui operano i soggetti coinvolti nella gestione dei servizi cimiteriali, la qualità dei servizi forniti non va valutata basandosi unicamente sul risultato ottenuto ma anche sul processo con cui vengono resi i servizi.

LE SCELTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Nel territorio del Comune di Acquasanta Terme sono presenti 21 cimiteri, il più frequentato e popolato è situato nel Capoluogo, i restanti sono di piccola dimensione, alcuni dismessi in quanto inagibili, ubicati nelle frazioni minori del Comune.

È volontà dell'Amministrazione Comunale mantenere attivi tutti i cimiteri esistenti in modo da conservare e valorizzare l'identità delle singole frazioni, che rappresentano una caratteristica e una risorsa del nostro territorio.

A garanzia del corretto funzionamento dei servizi e a tutela dell'utenza sarà opportuno esercitare da parte dell'Amministrazione un monitoraggio costante sull'operato del gestore considerando la peculiarità dei servizi cimiteriali. Si rende necessario quindi un controllo attento delle attività svolte per garantire che i cimiteri siano gestiti con la sensibilità, il riguardo e il rispetto che la situazione richiede. Particolare attenzione dovrà essere riservata alla cura dei luoghi, che dovranno sempre risultare puliti.

Le strutture e gli impianti presenti nei cimiteri richiedono un monitoraggio costante e continuo, finalizzato a programmare gli interventi di restauro/ristrutturazione e a segnalare eventuali possibili pericoli per la pubblica incolumità.

Uno strumento ulteriore per la verifica del servizio potrebbe essere un'indagine sulla qualità dei servizi cimiteriali in grado di rilevare il livello di soddisfazione e le eventuali criticità o problematiche da parte degli utenti.

L'Amministrazione Comunale ha deciso di affidare a un gestore esterno, individuato all'esito di procedure a evidenza pubblica la gestione del cimitero e di tutte le attività che si svolgono al suo interno, dalle sepolture, alle pulizie, alla gestione del verde, alle manutenzioni etc., e che provvederà ad incassare direttamente le tariffe stabilite dall'Ente, rendicontandone gli introiti.

L'Amministrazione Comunale manterrà al proprio interno, le attività di indirizzo, di pianificazione, di programmazione e di controllo delle attività cimiteriali, nonché la progettazione urbanistica e architettonica, provvederà direttamente, per il tramite del competente Ufficio, ad assegnare i posti destinati alla tumulazione o inumazione delle salme curando la redazione, stipulazione ed archiviazione dei contratti di concessione, a tenere aggiornate le mappe indicanti la consistenza dei cimiteri, pur avvalendosi della collaborazione del gestore.

Questa modalità gestionale combinata, pubblico-privato, se da un lato consente di avere una struttura amministrativa snella, in quanto l'Amministrazione Comunale è sgravata dalla parte operativa, con la conseguente razionalizzazione delle risorse disponibili, dall'altro permette di conservare all'interno dell'Ente le conoscenze e le competenze relative alla complessa materia dei servizi cimiteriali.

Questo sistema gestionale consente, inoltre, all'Amministrazione di concentrare energie e tempo sulle attività di programmazione e pianificazione, realizzando così interventi mirati rispetto alle esigenze reali.

Questo spiega la scelta di premiare l'offerta più vantaggiosa relativamente alla qualità del piano di lavoro, ai costi per il cittadino ed ai servizi aggiuntivi offerti in sede di gara; in altri termini verrà scelta l'offerta più vantaggiosa dal punto di vista economico ma anche più qualificata da quello tecnico e progettuale in termini di qualità del servizio reso e di innovazione.

L'Ente, inoltre, ha valutato l'opportunità di procedere all'affidamento in concessione della gestione dei servizi cimiteriali con il preciso scopo di fornire un servizio più a misura di cittadino, instaurando con lui un rapporto più diretto, elevando il grado di soddisfazione e, ove possibile, migliorare la qualità dei servizi forniti.

L'Amministrazione, attraverso l'ufficio competente, facente parte dell'Area Affari Generali, nonché con il supporto dell'Ufficio Tecnico, esercita un monitoraggio costante sull'operato del gestore, a garanzia del corretto funzionamento dei servizi e a tutela dell'utenza.

GLI OBIETTIVI

L'obiettivo principale che l'Amministrazione Comunale si pone è quello di garantire la gestione dei servizi cimiteriali in modo da perseguire la massima **soddisfazione dell'utenza** e dei cittadini, che, peraltro, sinora si sono dimostrati i primi garanti della gestione dei servizi cimiteriali, nonché i primi attori del monitoraggio costante sull'operato del gestore atteso che hanno sempre provveduto a segnalare disservizi ed interventi migliorativi nella gestione delle attività da parte del concessionario.

A tal fine è necessario che i servizi cimiteriali vengano svolti nel rispetto dei tempi e con le modalità e accorgimenti necessari, nel pieno rispetto della normativa vigente, ponendo attenzione, in particolare, alla manutenzione del cimitero ed alla cura del verde.

È necessario, inoltre, essere in grado di rispondere in maniera tempestiva e adeguata alle richieste degli utenti, avendo cura di rilevare e segnalare tutte le criticità e problematiche eventualmente riscontrate nella gestione dei servizi al fine di tendere al raggiungimento dell'obiettivo della piena soddisfazione dell'utenza.

Strettamente correlato all'obiettivo è anche quello di garantire la gestione dei servizi cimiteriali in modo da assicurare la massima **qualità dei servizi** cimiteriali forniti al cittadino.

Al fine di innalzare lo standard qualitativo nel loro complesso è necessario garantire una manutenzione tempestiva e razionale in grado, non solo di mantenere i livelli minimi di efficienza del patrimonio, ma di adeguare e aggiornare lo stato dello stesso (adeguamento funzionale e normativo) per renderlo fruibile e funzionale ai compiti cui deve assolvere.

È importante che il Concessionario, nel suo operato, garantisca la gestione del cimitero comunale con la sensibilità, il riguardo e il rispetto che la situazione richiede cercando di instaurare un rapporto cordiale, umano e diretto con il cittadino.

Assolutamente imprescindibile è il totale e completo rispetto della privacy e riservatezza da parte del personale impiegato nei servizi cimiteriali, oltreché la disponibilità, la cortesia, la competenza e la preparazione.

Aspetto predominante, inoltre, è il decoro e lo stato dei luoghi dei cimiteri interessa tutta la comunità, in quanto essi rappresentano il simbolo della memoria collettiva.

Particolare attenzione, quindi, deve essere riservata alla cura delle aree e dei manufatti cimiteriali, che devono sempre risultare puliti e in ordine, adempiendo a tutti gli interventi manutenzione necessaria al fine di salvaguardare il decoro degli stessi e renderli funzionali all'uso.

Le strutture e gli impianti presenti nel cimitero richiedono un monitoraggio costante e continuo, finalizzato a programmare gli interventi di restauro/ristrutturazione e a evitare possibili pericoli per la pubblica incolumità; il Concessionario dovrà dunque avere cura di prevenire e segnalare situazioni di possibile pericolo ed eventuali danni patrimoniali.

Tra gli altri obiettivi che l'Ente intende raggiungere vi è la **razionalizzazione delle risorse** impiegate nello svolgimento dell'attività cimiteriale nell'ottica di un contenimento dei costi dei servizi e della relativa gestione.

Per la realizzazione del progetto, e perseguire il miglioramento delle prestazioni, è necessario rendere efficace il lavoro mediante un'azione collaborativa tra i soggetti coinvolti.

Il gestore dovrà essere in grado di portare a sintesi unitaria i diversi servizi cimiteriali e le molteplici esigenze di gestione dei cimiteri comunali nei loro diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo che interessano le diverse realtà al fine di ottimizzare la capacità di controllo della qualità e dei costi dei servizi.

L'informatizzazione diverrà uno degli elementi principali, trasversale a tutti i servizi e impianti cimiteriali, per perseguire il miglioramento qualitativo dei servizi cimiteriali, tra cui la creazione e gestione di un sistema informatico che consenta la telematizzazione delle concessioni dei loculi e delle registrazioni dei servizi resi e la creazione dell'anagrafe cimiteriale che l'Amministrazione sta avviando parallelamente all'affidamento della nuova gestione dei servizi cimiteriali avvalendosi dell'Ufficio Servizi Demografici interno all'Ente che gestirà direttamente il software dopo un primo periodo di affiancamento e formazione da parte dell'operatore economico che risulterà aggiudicatario dell'appalto per l'informatizzazione del servizio.

Il gestore dei servizi cimiteriali aggiudicatario dovrà, dunque, garantire il suo apporto costante all'Ente e fungere da supporto alla struttura amministrativa del Comune.

Nel capitolato sono descritte le procedure operative da seguire per lo svolgimento delle operazioni cimiteriali e sono indicate le norme comportamentali da osservare nello svolgimento delle operazioni stesse.

È inoltre indicata la periodicità dei vari interventi di pulizia e di manutenzione del verde, dei campi sepolture e dei vialetti. Sono state, inoltre, previste verifiche delle strutture e degli impianti cimiteriali, con la previsione di una attività di manutenzione tale da garantire la funzionalità dei cimiteri e la tutela della pubblica incolumità.

Ogni operazione dovrà essere svolta all'insegna della **salvaguardia della salute** e della sicurezza delle persone presenti nel cimitero, siano esse visitatori, lavoratori del Concessionario o di altre imprese operanti nel settore.

Per raggiungere tali finalità si rende necessaria la predisposizione di misure atte a garantire che il Concessionario che opererà presso i cimiteri adotti in ogni momento comportamenti, prassi e procedure coerenti con i principi di tutela della salute e della sicurezza dei visitatori e dei lavoratori, nel rispetto assoluto delle specifiche normative vigenti, con particolare attenzione a quelle imposte dal contrasto della diffusione del COVID-19.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I cimiteri per i quali è previsto l'affidamento dei servizi in concessione sono i seguenti:

- Capoluogo
- Capo di Rigo
- Peracchia
- Favalanciata (inagibile)
- Quintodecimo
- San Vito (inagibile)
- Arli
- San Martino
- Fleno
- San Gregorio
- Roccamontecalvo
- Vosci
- Paggese –Luco
- Tallacano (inagibile – messo in sicurezza)
- Collefalciano
- Piedicava
- Umito (Pozza partigiano)
- Pito

di cui quello del Capoluogo maggiormente popolato e frequentato e bisognoso di più frequenti interventi, gli altri, di cui alcuni praticamente dismessi anche per inagibilità, nei quali comunque si deve garantire un minimo di manutenzione.

Considerato che si sono manifestati, soprattutto di recente problemi legati all'apertura e chiusura delle strutture, in particolare con riferimento al cimitero del Capoluogo ove sono state riscontrate problematiche legate all'avvertimento degli utenti rimasti nel cimitero a ridosso della chiusura, è necessario organizzare un sistema di sorveglianza, diversamente articolato nei vari cimiteri, con una maggiore attenzione al cimitero del Capoluogo in quanto maggiormente frequentato, che possa prevedere sistemi di apertura e chiusura nonché di avviso agli utenti, in forma automatizzata.

Anche i cimiteri più piccoli, nonostante siano accessibili e pur scarsamente frequentati, necessitano comunque di manutenzione in particolar modo per quanto riguarda il verde ivi presente.

Le attività connesse al servizio cimiteriale riguardano l'effettuazione dei seguenti servizi nei cimiteri precedentemente indicati:

- A) Custodia, pulizia e rapporti con l'Ufficio Servizi Cimiteriali del Comune:
 - Apertura e chiusura dei cimiteri;
 - Servizi di pulizia delle aree cimiteriali interne ed esterne di pertinenza dei cimiteri comunali;

- Gestione delle operazioni di raccolta e stoccaggio dei rifiuti cimiteriali, preliminari allo smaltimento;
- Accertamento e riscossione delle tariffe cimiteriali;
- Collaborazione con l'Amministrazione per la:
 - Gestione archivio dati informatizzato;
 - Gestione informatizzata planimetrie;
 - Censimento delle sepolture;
 - Assegnazione posti salma.

B) Servizi cimiteriali propriamente intesi:

- inumazione diretta salma
- esumazione della salma dopo il periodo di inumazione prescritto dalla legge e deposito resti mortali in ossario comune (a carico dell'ente)
- esumazione della salma dopo il periodo di inumazione prescritto dalla legge e deposito resti mortali in loculo cimiteriale
- esumazione di salma dopo il periodo di inumazione prescritto dalla legge e tumulazione della cassetta contenenti i resti mortali in loculo di cappellina privata
- tumulazione di salma o resti mortali in loculi cimiteriali
- tumulazione resti mortali ossario cimiteriale
- tumulazione salma o resti mortali in loculo privata
- tumulazione resti mortali in ossario di cappellina privata
- tumulazione salma o resti mortali provenienti da altri Comuni in loculo cimiteriale.
- tumulazione salma o resti mortali provenienti da altri Comuni in loculi di cappellina privata
- tumulazione salma o resti mortali provenienti da altri Comuni in ossario di cappellina privata
- estumulazioni di salma da loculo cimiteriale ed inumazione per il prescritto deposito 5 anni per l'eventuale riduzione
- estumulazioni di salma da loculo cimiteriale ed inumazione per il prescritto deposito 5 anni per l'eventuale riduzione
- estumulazioni di salma da loculo di una cappellina privata ed inumazione per il prescritto deposito 5 anni per l'eventuale riduzione
- estumulazioni di salma per riduzione e conseguente tumulazione nella cassetta contenente i resti mortali in loculo nell'ambito dello stesso cimitero.
- estumulazioni di salma per riduzione e conseguente tumulazione nella cassetta contenente i resti mortali in cappellina privata nell'ambito dello stesso cimitero
- estumulazioni di salma da loculo di una cappellina privata e relativa tumulazione in altro loculo cimiteriale, nell'ambito dello stesso
- estumulazione di salma o resti mortali da loculo cimiteriale, per il trasferimento in altro comune
- estumulazione - Condizionamento
- estumulazioni di salma dal loculo, traslazione e relativa tumulazione in loculo
- estumulazione di salma dal loculo di un cimitero, traslazione e relativa tumulazione in loculo di altro cimitero
- estumulazione di salma dal loculo di una cappellina privata, traslazione e relativa tumulazione in loculo di altro cimitero, nell'ambito dello stesso territorio comunale

- estumulazioni di cassetta contenenti resti mortali dal loculo, traslazione e relativa tumulazione in altro loculo, nell'ambito dello stesso cimitero.
- estumulazione di cassetta contenenti resti mortali da loculo di un cimitero traslazione e relativa tumulazione in loculo di altro cimitero nell'ambito del territorio comunale
- ricognizione (verifica interna del loculo)
- trasporto in discarica per rifiuti di categoria speciale (legno, zinco e resti cimiteriali) resti mortali/ossei
- ripristini igienici.

C) Manutenzioni e migliorie varie

interventi vari di manutenzione ordinaria-straordinaria (quest'ultima da concordarsi con l'Amministrazione) presso i cimiteri che la ditta aggiudicataria, nell'ambito del servizio affidato, dovrà effettuare a propria cura e spese senza ricevere alcun compenso aggiuntivo oltre ai corrispettivi stabiliti per l'espletamento dei servizi di cui al punto A).

A titolo esemplificativo e non esaustivo gli interventi saranno i seguenti:

- Manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali (manutenzioni edili, idrauliche, ecc.);
- Manutenzione delle aree verdi interne ed esterne di pertinenza dei cimiteri comunali;
- Interventi oggetto dell'offerta tecnica.

Il servizio dovrà garantire e provvedere ad eseguire una reperibilità per l'intero anno solare, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi inclusi per ricevere richieste di inumazione, tumulazione, esumazione e estumulazione e concessione dei posti salma.

COSTO DELL'AFFIDAMENTO

L'ammontare della concessione per la durata di quattro anni (dal 01/07/2021 al 30/06/2025) eventualmente rinnovabili di ulteriori quattro anni è indicato nella seguente tabella:

Importo a base di gara 1 annualità (soggetto a ribasso in sede di offerta)	Importo a base di gara per 4 anni (canone concessorio soggetto a ribasso in sede di offerta)	Importo annuale presunto per incasso tariffe servizi cimiteriali	Importo presunto per incasso tariffe servizi cimiteriali (4 anni)	Importo a base di gara (canone concessorio + incasso tariffe)	TOTALE importo 4 anni iva inclusa
€ 16.500,00	€ 66.000,00	€ 6.000,00	€ 24.000,00	€ 90.000,00	€ 109.800,00
Eventuale rinnovo per altri 4 anni	€ 132.000,00		€ 48.000,00	€ 180.000,00	€ 219.600,00

Si fa presente che l'importo indicato è un dato PRESUNTO non è assolutamente certo, in quanto derivante dalla media dei valori dei servizi cimiteriali prestati dalla Ditta che ha gestito il servizio negli anni passati, dalla stessa stimati in circa € 6.000,00 a fronte delle operazioni svolte e delle tariffe incassate negli anni 2019 e 2020, oltre al contributo concessorio, posto a base di gara, e oggetto di riduzione, pari ad € 16.500,00 annui oltre I.V.A. come per legge.

