

DISCIPLINARE DI GESTIONE, AI SENSI DELL'ART. 183, COMMA 15, D.LGS. 18 APRILE 2016, N. 50 E S.M.I., PER LA RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA E FUNZIONALE DEGLI OTTO CIMITERI COMUNALI. INTEGRAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEGLI IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE VOTIVA E PUBBLICA. INSTALLAZIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI. SISTEMI DI VIDEO-SORVEGLIANZA. AUTOMAZIONE CANCELLI. GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA.

DISCIPLINARE DI GESTIONE

INDICE

	Pag.	
SEZ. I	DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
Art. 1	OGGETTO DEL DISCIPLINARE.....	4
Art. 1.1	Contenuto e valore del Disciplinare di Gestione.....	4
Art. 1.2	Servizi oggetto della Concessione.....	4
Art. 1.3	Luogo di prestazione dei Servizi.....	4
Art. 2	QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI	5
Art. 3	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	5
Art. 4	NORME DI RIFERIMENTO.....	5
Art. 5	ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE	5
Art. 6	PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI E IGIENE DEGLI AMBIENTI DI LAVORO.....	6
Art. 7	PREDISPOSIZIONE E IDENTIFICAZIONE DEI MEZZI.....	7
Art. 8	DISPOSIZIONI IN MATERIA AMBIENTALE.....	7
Art. 9	LOCALI A DISPOSIZIONE DEL CONCESSIONARIO	7
SEZ. II	SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	8
Art. 10	OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	8
Art. 11	MANUTENZIONE ORDINARIA, A GUASTO E STRAORDINARIA.....	8
Art. 11.1	Manutenzione ordinaria	8
Art. 11.2	Manutenzione riparativa, a guasto e manutenzione straordinaria.....	9
Art. 12	MANUTENZIONE IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE VOTIVA.....	9
Art. 12.1	manutenzione ordinaria.....	9
Art. 12.2	manutenzione a guasto.....	10
Art. 12.3	manutenzione straordinaria.....	10
Art. 12.4	sospensione momentanea dell'erogazione di corrente.....	10
Art. 12.5	modificazioni degli impianti votivi.....	11
Art. 12.6	lavori cimiteriali di terzi.....	11
Art. 13	MANUTENZIONE IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA.....	11
Art. 14	MANUTENZIONE IMPIANTI DI VIDEO-SORVEGLIANZA.....	11
Art. 15	MANUTENZIONE IMPIANTI DI AUTOMAZIONE CANCELLI.....	12
Art. 16	MANUTENZIONE IMPIANTI FOTOVOLTAICI.....	12
Art. 17	PENALI.....	12

SEZ. III	SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA.....	12
Art. 18	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA.....	12
Art. 19	RAPPORTI CONTRATTUALI CON GLI UTENTI.....	13
Art. 19.1	Allacciamento degli Utenti	13
Art. 19.2	Richiesta di allacciamento	13
Art. 19.3	Durata dell'abbonamento.....	14
Art. 19.4	Rinnovo e recesso dall'abbonamento.....	14
Art. 19.5	Subentri e volture	14
Art. 19.6	Variazione e promozioni	14
Art. 19.7	Corrispettivo per il Servizio	15
Art. 19.8	Tariffe di allacciamento.....	15
Art. 19.9	Tariffe di abbonamento	16
Art. 19.10	Deposito cauzionale	16
Art. 19.11	Pagamento dei Canoni	16
Art. 19.11.1	Modalità di pagamento dei Canoni.....	16
Art. 19.11.2	Registrazione dei pagamenti	18
Art. 19.11.3	Solleciti	18
Art. 19.11.4	Disattivazione dell'utenza	18
Art. 19.11.5	Riattivazione dell'utenza.....	18
Art. 19.12	Modifiche anagrafiche	18
Art. 19.13	Fornitura e dati anagrafici.....	18
Art. 19.14	Trattamento dei dati	19
Art. 20	SERVIZI E INFORMAZIONI AI CITTADINI	19
Art. 20.1	Uffici cimiteriali del concessionario	19
Art. 20.2	Gestione delle informazioni	19
Art. 20.2.1	Informazioni per i cittadini	19
Art. 20.2.2	Informazioni agli Utenti	19
Art. 20.2.3	Informazioni al Comune	19
Art. 20.3	Divulgazione del Disciplinare di Gestione e delle Condizioni Generali di abbonamento	20
Art. 21	DIRITTO DI ACCESSO	20
Art. 21.1	Soggetti attivi	20
Art. 21.2	Situazioni giuridicamente rilevanti	20
Art. 21.3	Documenti accessibili e modalità di accesso	20
Art. 21.3.1	Nozione di documento	20
Art. 21.3.2	Documenti accessibili a tutti	20
Art. 21.3.3	Documenti accessibili agli interessati, procedimento e modalità	20
Art. 21.3.4	Accesso informale	20
Art. 21.3.5	Accesso formale	21
Art. 21.3.6	Modalità di visione	21
Art. 21.3.7	Rilascio copia documenti	21
Art. 21.3.8	Differimento	21
Art. 21.4	Documenti esclusi dall'accesso	22
Art. 21.4.1	Categorie di atti aziendali non accessibili	22

Art. 21.4.2	Criteri e casi di esclusione	22
Art. 22	PUBBLICA TUTELA E GESTIONE DEI RECLAMI	22
Art. 22.1	Finalità della tutela	22
Art. 22.2	Soggetti che possono chiedere la tutela	22
Art. 22.3	Ambito di applicazione	23
Art. 22.4	Strumenti di tutela	23
Art. 22.5	Modalità con cui è richiesta la tutela pubblica	23
Art. 22.6	Termini di richiesta della tutela	23
Art. 22.7	Procedure per l'inoltro dei reclami raccolti presso gli uffici del Concessionario	23
Art. 22.8	Informazione all'Utente della possibilità di attivare ulteriori livelli di tutela	24
Art. 22.9	Amministrazione comunale, Dirigente Servizi Cimiteriali	24
Art. 22.10	Compiti del Dirigente dei Servizi Cimiteriali.....	24

ALLEGATO: CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI

ARTICOLO 1 - OGGETTO DEL DISCIPLINARE**1.1 CONTENUTO E VALORE DEL DISCIPLINARE DI GESTIONE**

Il presente Disciplinare di Gestione regola e precisa le norme e le modalità secondo le quali il Concessionario è tenuto ad erogare i Servizi oggetto della Concessione, da prestarsi nel Complesso Cimiteriale.

Il Disciplinare di Gestione forma parte integrante e sostanziale della Convenzione stipulata tra l'Unione di Comuni Lombarda Adda Martesana e [•] in data [•]. Ove non diversamente previsto, i termini indicati nel Disciplinare di Gestione, ove utilizzati con la lettera iniziale maiuscola, avranno - sia al singolare sia al plurale - il medesimo significato loro attribuito nella Convenzione.

Il contenuto del presente Disciplinare di Gestione potrebbe subire delle variazioni sostanziali in seguito all'evoluzione tecnologica del settore e all'evoluzione organizzativo/funzionale dei Servizi medesimi, non definibili al momento della stipulazione della Convenzione. Variazioni al contenuto del presente Disciplinare potrebbero inoltre derivare da mutamenti del tessuto culturale e sociologico della cittadinanza, sarà allora un naturale beneficio comune alle Parti modificare le modalità di gestione della Concessione. Il presente Disciplinare potrà inoltre essere modificato in conformità a quanto previsto dall'art. 15.2 della Convenzione. In tutte le ipotesi di cui al presente paragrafo, le Parti, ove ne ricorrano i presupposti, potranno chiedere la revisione del Piano Economico Finanziario alle condizioni previste dagli artt. 28 e 29 della Convenzione.

1.2 SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Formano oggetto della Concessione in seguenti Servizi regolati dal presente Disciplinare di Gestione:

- (a) il Servizio di Manutenzione degli Impianti;
- (b) il Servizio di Illuminazione Votiva.

1.3 LUOGO DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

I Servizi dovranno essere erogati nel Complesso Cimiteriale dell'unione di Comuni Adda Martesana.

I Servizi dovranno essere prestati dal Concessionario per tutto il Periodo di Concessione e verranno avviati in conformità a quanto disposto dall'art. 16 della Convenzione.

Il Concessionario, dietro richiesta scritta del Concedente, preceduta da regolare provvedimento di proroga, è tenuto ad assicurare, per il tempo ivi previsto, i Servizi oltre il termine di scadenza della Convenzione nel caso in cui ciò si rendesse necessario.

ARTICOLO 2 - QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI

Il Concessionario è responsabile nei confronti del Concedente dell'esecuzione dei Servizi assunti che, per nessun motivo, salvo i casi di seguito indicati, dovranno subire interruzioni.

I Servizi della presente Concessione sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici e non potranno essere sospesi o abbandonati se non per scioperi o per altri casi di Forza Maggiore e gli operatori rivestiranno quindi la qualifica di incaricati di pubblico servizio (ai sensi dell'art. 358 c.p.), e comunque fatti salvi i casi di cui agli artt. 25 e 26 della Convenzione.

ARTICOLO 3 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La gestione delle attività oggetto del presente Disciplinare è effettuata dal Concessionario in proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio e pericolo in qualità di esecutore delle attività stesse a tutti gli effetti di legge.

Il Concessionario assumerà direttamente le responsabilità derivanti da danni, incidenti o disgrazie accidentali, che possano essere arrecati al Concedente, al personale e a terzi, durante lo svolgimento dei Servizi, tenendone indenne fin da ora il Concedente.

Il Concessionario si obbliga ad osservare e fare osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni di legge e regolamentari in materia ed in vigore o emanati nel corso dell'esecuzione dei Servizi, comprese le disposizioni regolamentari dell'Amministrazione Comunale, per quanto funzionali allo sviluppo dell'attività oggetto della Concessione.

ARTICOLO 4 – NORME DI RIFERIMENTO

L'espletamento dei Servizi dovrà essere effettuato nel rispetto di tutte le norme previste da:

- D.P.R. 285/1990 "Regolamento di Polizia Mortuaria" e ss.mm. e ii.
- Regolamento Regionale di Polizia Mortuaria.
- Regolamenti Comunali di Polizia Mortuaria e ss.mm. e ii.

e di tutte le disposizioni vigenti e di quelle che successivamente, in corso di esecuzione, dovessero essere emanate.

ARTICOLO 5 - ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il Concessionario impiegherà in numero adeguato alle necessità delle prestazioni da eseguire, la manodopera e comunque tutto il personale necessario ed avente le specifiche abilitazioni in relazione alle prestazioni da eseguire nel rispetto dei Documenti Contrattuali. Il personale preposto all'esecuzione del Servizio dipenderà solo ed esclusivamente dal Concessionario. Il personale del Concessionario ha libero accesso in qualunque giorno, anche festivo, a tutte le aree cimiteriali per raggiungere le finalità disposte dal presente disciplinare.

Il Concessionario è libero di organizzare il personale ed i mezzi secondo criteri e modalità proprie, garantendo il rispetto dell'orario di apertura dei Cimiteri nonché eventuali divieti temporanei o parziali di accesso, stabiliti dai Comuni dell'Unione.

Il Concessionario è tenuto per tutta la durata del rapporto contrattuale ad applicare nei confronti del personale addetto ai Servizi il trattamento economico e normativo stabilito di

contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale la prestazione è da eseguirsi. Gli obblighi di cui al presente articolo vincolano il Concessionario, anche ove questi non sia aderente alle Associazioni stipulanti il contratto collettivo di settore nazionale e/o provinciale o receda da esse; e ciò indipendentemente dalla natura industriale o artigiana, dalla struttura, dalla dimensione del Concessionario e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale.

I lavoratori impiegati nell'esecuzione dei Servizi dovranno possedere i requisiti di idoneità fisica e sanitaria prescritti per le attività ad essi assegnate; dovranno avere sostenuto ed essere in regola con tutte le visite mediche di assunzione e di controllo periodiche che le norme di legge prevedono a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Il personale operaio addetto, deve indossare una divisa decorosa ed idonea all'attività svolta. Il Concessionario si impegna affinché, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, il proprio personale abbia un contegno corretto sotto ogni riguardo, nonché a vietare tassativamente allo stesso di eseguire attività diverse da quelle oggetto dei Servizi presso i luoghi di prestazione dello stesso.

Il personale del Concessionario dovrà osservare attentamente tutte le vigenti norme e prescrizioni, nonché ogni cautela in materia igienico-sanitaria e per la sicurezza. Il Concessionario è in ogni caso responsabile della idoneità e dell'operato del personale assegnato all'esecuzione dei Servizi. Il Concedente si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, l'allontanamento di personale che, per seri motivi, non risultasse idoneo, all'espletamento dei Servizi.

Il Concessionario si obbliga a manlevare e tenere integralmente indenne il Concedente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza, nell'esecuzione dei Servizi, delle disposizioni di cui al presente articolo, nonché delle disposizioni normative vigenti, anche tecniche e di sicurezza vigenti, applicabili alla gestione del proprio personale.

Il Concessionario si impegna a definire in un organigramma la struttura aziendale con riferimento al personale che assumerà posizioni di immediato interesse nell'espletamento dei Servizi. L'organigramma verrà comunicato all'Ente concedente e reso pubblico mediante apposizione in apposita bacheca all'interno dei Cimiteri.

ARTICOLO 6 - PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI E IGIENE DEGLI AMBIENTI DI LAVORO

Il Concessionario dovrà curare l'attuazione, sotto la propria esclusiva responsabilità, di tutti i provvedimenti idonei ad evitare infortuni, in base alle vigenti norme di legge.

Il Concedente resterà indenne da qualsiasi responsabilità relativa alla sicurezza nell'esecuzione dei Servizi, che farà capo, quindi, al solo Concessionario in quanto assuntore di un'attività richiedente l'impiego di particolari tecniche ed il possesso di specifiche capacità.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Concessionario si impegna a:

- 1) rispettare le norme di legge per la prevenzione degli infortuni sul lavoro, restando il Concedente sollevato da ogni responsabilità civile e penale per i danni che possano derivare in dipendenza dell'esecuzione dei Servizi;
- 2) adottare tutti i provvedimenti prescritti dalla normativa vigente in materia di prevenzione infortuni nonché di tutti gli accorgimenti, le cautele e le prestazioni non

solo necessarie, ma anche solo opportune, per garantire l'incolumità degli impiegati, operai, degli addetti ai lavori, dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati;

- 3) curare la formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, sulle questioni riguardanti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro. Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, antincendio e pronto soccorso. Si dovrà dare evidenza dell'avvenuta formazione degli operatori oltre che dell'avvenuta effettuazione della valutazione dei rischi correlati con le mansioni e le attività da svolgere nell'ambito dei Servizi;
- 4) segnalare al Concedente la sussistenza di particolari attività che possano comportare rischio di danni a persone e/o cose nelle aree interessate dall'esecuzione dei Servizi, nonché la predisposizione di tutte le necessarie misure cautelative;
- 5) tenere regolarmente il registro degli infortuni.

Nel caso in cui residuino rischi che non possano essere evitati o sufficientemente limitati con misure, metodi o sistemi di organizzazione del lavoro e/o con mezzi tecnici di protezione collettiva, il Concessionario è tenuto a fare ricorso alla segnaletica di sicurezza, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente.

ARTICOLO 7 – PREDISPOSIZIONE E IDENTIFICAZIONE DEI MEZZI

Tutti gli automezzi del Concessionario, identificati dal logo riportato sulle portiere ed espressamente autorizzati dai Comuni dell'Unione, potranno circolare all'interno dei Cimiteri al fine di garantire tempestività ed efficacia degli interventi manutentivi.

Il Concessionario solleva i Comuni dell'Unione e l'Unione stessa da ogni responsabilità per furti o danneggiamenti ai propri impianti, automezzi, mezzi d'opera, attrezzature e materiali all'interno delle aree Cimiteriali.

ARTICOLO 8 – DISPOSIZIONI IN MATERIA AMBIENTALE

Il Concessionario è tenuto al rigoroso e pieno rispetto della legislazione vigente posta a tutela dell'ambiente.

Il Concessionario, con oneri a suo esclusivo carico, dovrà recuperare i rifiuti e/o i residui di lavorazione prodotti, nell'osservanza dei modi e dei tempi indicati dalle specifiche leggi e norme di carattere ambientale. È fatto divieto al Concessionario il deposito incontrollato di rifiuti sul suolo e nel sottosuolo, oltre all'immissione dei rifiuti di qualsiasi genere, allo stato solido o liquido, nelle acque superficiali e sotterranee.

ARTICOLO 9 – LOCALI A DISPOSIZIONE DEL CONCESSIONARIO

Il Concedente si impegna a mettere a disposizione del Concessionario gratuitamente, se disponibile un ufficio/magazzino all'interno del Cimitero di Pozzuolo Martesana.

Il Concessionario è tenuto a sostenere le spese che occorressero per il mantenimento della funzionalità e del decoro del locale stesso.

Il Concessionario si impegna a presidiare tale locale, in accordo con l'Amministrazione dell'Unione, durante il periodo di riscossione dei canoni di abbonamento annuo al servizio.

Nel caso non fosse disponibile un locale al cimitero di Pozzuolo Martesana, verrà assegnato al concessionario, limitatamente al periodo delle riscossioni, un ufficio all'interno del Municipio di Pozzuolo, già sede dell'Unione.

SEZIONE II – SERVIZIO DI MANUTENZIONE

ARTICOLO 10 – OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il Concessionario si impegna a prestare il servizio di manutenzione dei seguenti impianti, siti nel Complesso Cimiteriale:

- a) manutenzione degli Impianti di Illuminazione Pubblica presenti nel Complesso Cimiteriale;
- b) manutenzione Impianti Fotovoltaici di nuova installazione;
- c) manutenzione Impianti video-sorveglianza di nuova installazione;
- d) manutenzione dei meccanismi di automazione dei cancelli;
- e) manutenzione dell'Impianto di Illuminazione Votiva.

Resta esclusa dalla Concessione e rimarrà pertanto a carico del Concedente la manutenzione di impianti e/o manufatti tecnologici diversi da quelli espressamente indicati nel presente articolo, ad esempio monta-feretri/ascensori, ecc..

Fermo il rispetto di quanto previsto nella precedente Sezione I, in ordine alle modalità generali di prestazione dei Servizi, il Servizio di Manutenzione sarà prestato dal Concessionario alle specifiche condizioni e termini indicati nella presente Sezione.

ARTICOLO 11 - MANUTENZIONE ORDINARIA, A GUASTO E STRAORDINARIA

11.1 MANUTENZIONE ORDINARIA

Per Manutenzione Ordinaria si intende la manutenzione necessaria a mantenere in efficienza, decoro e sicurezza gli Impianti oggetto della Concessione.

Per Manutenzione Ordinaria Programmata si intende la manutenzione preventiva e predittiva eseguita, in base ad un programma temporale, a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti, e volta a ridurre la possibilità di guasto o il degrado del funzionamento di un'entità o componente.

La Manutenzione Ordinaria e la Manutenzione Ordinaria Programmata di tutti gli Impianti oggetto della Concessione sarà effettuata a cura e spese del Concessionario.

Resta inteso che gli interventi, di qualsivoglia tipologia, che si rendessero necessari a seguito di atti vandalici e furti, non rientrano nell'ambito della Manutenzione Ordinaria e seguiranno quindi i meccanismi previsti per la Manutenzione Riparativa a Guasto.

11.2 MANUTENZIONE RIPARATIVA A GUASTO E MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La Manutenzione Riparativa a Guasto è intesa come manutenzione eseguita nell'ambito di servizi manutentivi aperiodici (a guasto, a richiesta), finalizzata al ripristino delle diverse anomalie riscontrate e/o segnalate.

Rientrano nella Manutenzione Straordinaria tutti gli interventi non ricompresi nella Manutenzione Ordinaria, nella Manutenzione Ordinaria Programmata e nella Manutenzione Riparativa a Guasto.

Salvo ove diversamente indicato dal presente Disciplinare di Gestione, cioè per gli Impianti di Illuminazione Votiva, che restano totalmente a carico del Concessionario, la Manutenzione Riparativa a guasto e la Manutenzione Straordinaria saranno effettuate dal Concessionario, su richiesta scritta del Concedente e previa approvazione, sempre per iscritto, del preventivo presentato dal Concessionario.

La necessità di effettuare interventi di Manutenzione Riparativa, ove non riscontrata direttamente dal Concessionario, che ne darà informazione al Concedente, sarà segnalata, mediante apposita comunicazione scritta dal Concedente al Concessionario per la verifica e preventivazione dell'intervento.

Resta inteso che nel caso di interventi riparativi a guasto o manutenzioni straordinarie, ove non compresi e quindi già a carico del Concessionario (Impianti di Illuminazione Votiva), il primo intervento di verifica o se possibile di immediato ripristino o comunque prodromico alla redazione del preventivo, resterà a spese e carico del Concessionario.

Il Concessionario valuterà entro 4 ore lavorative dalla ricezione della richiesta, la tipologia di intervento, distinguendo tra:

1. intervento urgente: in caso in cui il guasto/l'anomalia possa causare pericolo a persone e/o cose;
2. intervento non urgente: in tutti gli altri casi in cui non sussista questo pericolo.

In caso di intervento urgente, il Concessionario eseguirà l'intervento stesso immediatamente, con avvio dei relativi lavori, entro e non oltre 24 ore lavorative dalla richiesta di cui sopra, fermo restando che qualora il servizio dell'impianto possa essere temporaneamente sospeso, il Concessionario dovrà comunque trasmettere al Concedente preventivo di spesa ed attendere l'autorizzazione scritta da parte di quest'ultimo.

In caso di intervento non urgente, il Concessionario eseguirà l'intervento stesso con avvio dei relativi lavori entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di cui sopra, previa trasmissione del preventivo di spesa e ricevimento della necessaria autorizzazione scritta.

ARTICOLO 12 - MANUTENZIONE IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

12.1 MANUTENZIONE ORDINARIA

La Manutenzione Ordinaria degli Impianti di Illuminazione Votiva sarà effettuata a cura e spese del Concessionario.

La sorveglianza degli impianti da parte degli addetti del Concessionario viene effettuata tenendo conto della suddivisione dei Cimiteri per aree servite da ogni quadro di trasformazione. È stabilita inoltre una pianificazione a rotazione per il controllo capillare delle singole utenze.

12.2 MANUTENZIONE A GUASTO

La Manutenzione a Guasto degli Impianti di Illuminazione Votiva sarà effettuata a cura e spese del Concessionario.

La segnalazione di guasto può pervenire prevalentemente da tre tipi differenti di fonti:

- a) dal personale del Concessionario addetto alle manutenzioni;
- b) dal personale del Concedente impiegato all'interno dei Cimiteri e/o dal personale di eventuale ditta incaricata di svolgere i Servizi Cimiteriali;
- c) dall'utente, sia esso abbonato o meno, con le modalità già indicate, mediante comunicazioni scritte, trasmesse telefonicamente o per via telematica alla sede centrale del Concessionario.

La natura del guasto ne determina la gravità e i tempi e le modalità di intervento, che saranno le seguenti:

- tutto il Cimitero spento: entro 1 giorno lavorativo;
- parte di Cimitero spenta: entro 3 giorni lavorativi;
- guasto su una singola lampada: entro 8 giorni lavorativi.

Nel caso di guasti di più lampadine non insistenti sulla medesima zona di impianto, essi verranno gestiti come guasti di una singola lampada.

Il Concessionario, al ricevimento della comunicazione, qualunque sia la fonte, compila apposito modulo dal quale si rileva data della segnalazione e data dell'esecuzione dell'intervento di ripristino.

12.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La Manutenzione Straordinaria degli Impianti di Illuminazione Votiva, ivi compresa l'eventuale sostituzione di quelle parti che si presentassero nel tempo deteriorate, sarà anch'essa effettuata a cura e spese del Concessionario.

12.4 SOSPENSIONE MOMENTANEA DELL'EROGAZIONE DI CORRENTE

Il Concessionario, in caso di lavori eseguiti dallo stesso, dal Comune o da terze ditte, garantisce di mettere in atto tutti i possibili accorgimenti per evitare interruzioni di erogazione della corrente o per ridurre al minimo possibile tali sospensioni.

Quando ciò non risulti possibile ed in caso di interruzione prolungata, il Concessionario provvederà a segnalare la sospensione momentanea dell'erogazione ai cittadini apponendo dei cartelli informativi nelle aree interessate.

Qualora l'erogazione del servizio venga sospesa, salvo quanto previsto al paragrafo precedente relativamente alla gestione dei guasti, per un tempo superiore ad un mese, il Concessionario provvederà ad accreditare all'Utente l'importo corrispondente al periodo non usufruito.

Nell'ipotesi di lavori che non permettano l'immediata estensione o ripristino della rete elettrica, i termini di decorrenza dei tempi per l'attivazione di nuove utenze inizieranno dal momento in cui sarà possibile attivare o riattivare il servizio.

Il Concessionario, ove abbia conoscenza di inconvenienti, ad essa non imputabili, che impediscano il regolare svolgimento del servizio, ha l'obbligo di avvertire immediatamente il Concedente.

Malgrado la segnalazione fatta, il Concessionario deve, sempre nell'ambito della normale esecuzione delle prestazioni che le competono, adoperarsi, per quanto possibile, affinché il servizio abbia il suo regolare decorso.

12.5 MODIFICAZIONE DEGLI IMPIANTI VOTIVI

Nel caso in cui il Comune facesse eseguire lavori straordinari di pavimentazione, sostituzione condutture idrauliche o sistemazioni funzionali od architettoniche che rendessero indispensabili lo spostamento di cavi e condutture elettriche votive, il Concessionario dovrà gratuitamente fornire le nuove scatole di derivazione, i tubi e i pozzetti alle ditte edili incaricate di tali opere. Esse dovranno provvedere, a proprie spese, alla posa delle tubazioni elettriche nonché alle opere di assistenza muraria necessarie al rifacimento degli impianti elettrici votivi. Ad opere edili concluse il Concessionario dovrà provvedere gratuitamente alla posa dei cavi e al ripristino dell'erogazione di corrente, alle lampade votive in ogni zona dei civici camposanti.

12.6 LAVORI CIMITERIALI DI TERZI

Al fine di evitare possibili danni agli Impianti di Illuminazione Votiva, il Comune o la ditta appaltatrice dei Servizi Cimiteriali o i privati cittadini (titolari di concessioni cimiteriali) si impegnano ad avvertire il Concessionario prima dell'inizio di eventuali lavori di scavo.

La comunicazione dovrà avvenire:

- con un preavviso di almeno due giorni se tali lavori saranno eseguiti dal Comune o dalla ditta appaltatrice dei Servizi Cimiteriali;
- con un preavviso di almeno tre giorni in tutti gli altri casi.

Il Concessionario è libero di farsi rimborsare eventuali danni subiti dagli impianti di illuminazione votiva causati da lavori od interventi eseguiti da terzi non preventivamente comunicati.

Nei capitolati che regolamentano altre opere e servizi cimiteriali, il Comune dovrà inserire clausole regolanti il rapporto fra le diverse ditte operanti nei cimiteri, al fine di prevenire danni agli impianti elettrici.

ARTICOLO 13 – MANUTENZIONE IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

La manutenzione degli Impianti di Illuminazione Pubblica avverrà con le modalità previste al precedente art. 11.

Il Concessionario si impegna ad effettuare annualmente (prima della festività dei defunti) e a proprie spese, la pulizia di tutti i corpi illuminanti degli stessi Impianti di Illuminazione Pubblica.

ARTICOLO 14 – MANUTENZIONE IMPIANTI DI VIDEO-SORVEGLIANZA

La manutenzione degli Impianti di video-sorveglianza di nuova installazione avverrà con le modalità previste al precedente art. 11.

ARTICOLO 15 – MANUTENZIONE IMPIANTI DI AUTOMAZIONE CANCELLI

La manutenzione degli Impianti di automazione dei cancelli avverrà con le modalità previste al precedente art. 11.

Il concessionario, su indicazioni dei Comuni dell'Unione, effettuerà tutti i cambi di orario di apertura/chiusura richiesti, previa installazione della strumentazione per il controllo e gestione da remoto dei cancelli stessi.

ARTICOLO 16 – MANUTENZIONI IMPIANTI FOTOVOLTAICI

La manutenzione degli Impianti di Illuminazione Fotovoltaici di nuova installazione avverrà con le modalità previste al precedente art. 11.

Il Concessionario effettuerà annualmente la pulizia di tutti gli specchi foto-voltaici dei sopraccitati impianti.

ARTICOLO 17 - PENALI

In caso di inadempienza da parte del Concessionario agli obblighi di cui al presente Disciplinare di Gestione, il Concedente provvederà ad applicare le seguenti penali:

- a) in caso di ritardo, non giustificato, nell'esecuzione della manutenzione straordinaria e a guasto di cui alla Sezione II del presente Disciplinare, avendo riguardo ai termini di cui art. 11.2, si applicherà per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo una penale corrispondente ad €. 50,00;
- b) in caso di non fruibilità del Servizio di Illuminazione Votiva da parte dei cittadini per cause imputabili al Concessionario, si applicherà, per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo, avendo riguardo ai termini di cui art. 12.2 una penale corrispondente ad €. 10,00.
- c) la misura complessiva delle penali annue, pagate dal concessionario, non dovrà comunque superare il 5% (cinque per cento) dell'importo totale dei ricavi annui della concessione, al netto di IVA, pena la rescissione del contratto per inadempienza.

SEZIONE III – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

ARTICOLO 18 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

Fermo quanto previsto nella precedente Sezione I con riferimento a tutti i Servizi oggetto della Concessione, il Servizio di Illuminazione Votiva sarà prestato dal Concessionario alle condizioni e termini indicati nella presente Sezione.

Sono ricomprese nel Servizio di Illuminazione Votiva tutte le attività e gli oneri necessari a prestare il predetto servizio a regola d'arte. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Concessionario si impegna a:

- effettuare la manutenzione ordinaria, a guasto e straordinaria degli Impianti di Illuminazione Votiva, secondo quanto previsto al precedente articolo 12;
- provvedere al pagamento dei consumi di energia elettrica relativi agli Impianti di Illuminazione Votiva. A seguito dell'installazione, a cura e spese del Concessionario, di quadri elettrici dedicati esclusivamente agli Impianti di Illuminazione Votiva, i

relativi contratti con il fornitore dell'energia elettrica, che sarà prescelto dal Concessionario, saranno intestati direttamente al Concessionario stesso.

- garantire che gli Impianti di Illuminazione Votiva funzionino giorno e notte (24 ore al giorno), fatte salve le sospensioni dovute a cause di Forza Maggiore e/o disposte dal Concedente ai sensi degli articoli 25 e 26 della Convenzione;
- provvedere a tenere aggiornate le planimetrie degli Impianti di Illuminazione Votiva che dovranno essere tenute a disposizione del Comune, indicandovi tutti i tracciati principali e secondari delle condutture, le apparecchiature elettriche installate, etc.;

ARTICOLO 19 - RAPPORTI CONTRATTUALI CON GLI UTENTI

19.1 ALLACCIAMENTO DEGLI UTENTI

Ove non ostino ragioni di carattere tecnico che impediscano l'allacciamento di una singola utenza, l'accesso al Servizio di Illuminazione Votiva dovrà essere garantito a tutti i cittadini che ne facciano richiesta, a parità di trattamento e senza discriminazioni, a condizione che i richiedenti accettino le condizioni generali di abbonamento indicate nel presente Disciplinare di Gestione.

19.2 RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO

Gli Utenti potranno richiedere in qualsiasi momento l'allacciamento di una o più lampade votive elettriche sulle tombe, loculi, ossari, cappelle, etc. esistenti nel Complesso Cimiteriale.

Al momento della richiesta dovranno essere forniti i seguenti dati:

1. anagrafica completa del richiedente;
2. dati relativi all'utenza e precisamente i dati anagrafici del defunto, data di morte, tipo di sepoltura e l'ubicazione nel camposanto.

Il richiedente è tenuto ad indicare al momento della richiesta di allacciamento la modalità di pagamento dei canoni, optando tra quelle previste al successivo art. 19.11.1.

La richiesta di allacciamento potrà essere inoltrata con le seguenti modalità:

- a) compilando l'apposito stampato depositato presso gli uffici demografici del Comune;
- b) compilando l'apposito stampato depositato presso gli uffici centrali e tutti gli sportelli locali del Concessionario;
- c) tramite richiesta telefonica al Concessionario;
- d) compilando l'apposito modulo in via telematica sul sito aziendale;
- e) tramite lettera indirizzata alla sede del Concessionario;
- f) tramite le Agenzie di disbrigo pratiche amministrative del settore mortuario, autorizzate dal concessionario alla compilazione del modulo.

La decorrenza ai fini del calcolo della data di allacciamento e abbonamento, inizia dal primo giorno del mese in cui la lampada viene attivata.

Gli appositi moduli di richiesta di allacciamento saranno forniti dal Concessionario, che si riserva di dare corso alla domanda stessa dopo avere verificato se sia tecnicamente possibile eseguire l'impianto.

L'Utente firmando la richiesta di allacciamento autorizza il Concessionario a compiere sul manufatto cimiteriale ogni lavoro necessario all'adduzione dell'energia elettrica.

Il Concessionario dovrà provvedere ad allacciare le utenze entro un termine massimo di 12 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta compilata in ogni sua parte.

La firma della richiesta di allacciamento da parte dell'Utente comporta la contestuale dichiarazione da parte dello stesso di aver preso visione e di accettare senza riserve le Condizioni Generali di Abbonamento (Allegato 1).

19.3 DURATA DELL'ABBONAMENTO

La durata dell'abbonamento non potrà essere inferiore ad un anno a decorrere dal primo giorno del mese in cui viene attivata la lampada, previo il pagamento del contributo di allacciamento, della rata di abbonamento e di ogni altra spesa prevista dagli atti della concessione.

È facoltà del Concessionario stipulare contratti per periodi superiori, su richiesta esplicita degli Utenti.

19.4 RINNOVO E RECESSO DALL'ABBONAMENTO

Alla sua scadenza, l'abbonamento si intenderà automaticamente rinnovato per tacito consenso per ugual periodo di tempo, a meno che l'Utente non ne dia disdetta almeno un mese prima della scadenza a mezzo PEC, lettera raccomandata, o fax.

In mancanza di disdetta, l'Utente è tenuto al pagamento dell'annualità successiva.

19.5 SUBENTRI E VOLTURE

Le richieste di subentro e di volture devono essere inoltrate al Concessionario con le stesse modalità delle richieste di allacciamento, previste al precedente articolo 19.2.

Si intende per subentro ogni ipotesi di successione a titolo universale o particolare ovvero la richiesta di variazione della titolarità dell'utenza fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

Si intende per voltura il mutamento della titolarità dell'utenza in tutte le ipotesi diverse da quelle indicate al precedente paragrafo.

In caso di voltura, il nuovo intestatario dovrà presentare, unitamente alla richiesta, una autorizzazione rilasciata dal precedente intestatario.

In entrambi i casi il nuovo intestatario potrà autocertificare, sotto la propria responsabilità, il diritto al subentro o alla voltura assumendosi tutti gli eventuali oneri pregressi del precedente intestatario.

19.6 VARIAZIONE E PROMOZIONI

In caso di modifica ad un impianto esistente o di disattivazione temporanea e successiva riattivazione, richieste dall'Utente, le spese relative sono a carico di quest'ultimo.

In caso di trasferimento dell'utenza in altra zona dei Cimiteri, l'Utente dovrà corrispondere al Concessionario il contributo di allacciamento vigente, continuando il pregresso rapporto contrattuale.

In caso di aggiunta di una nuova lampada sulla stessa tomba ad una già esistente, l'Utente dovrà corrispondere tutti gli oneri di un nuovo allacciamento.

È facoltà del Concessionario concedere condizioni di favore per le lampade successive alla prima, installate sullo stesso manufatto funebre. È facoltà del Concessionario concedere condizioni di favore o sconti per campagne promozionali volte ad incentivare l'adesione al servizio.

Le predette condizioni di favore dovranno comunque essere concesse agli Utenti a parità di condizioni e senza alcuna discriminazione, previa comunicazione al Concedente.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, a concedere uno sconto pari al 50% del contributo di allacciamento per categorie protette quali, a titolo di esempio, invalidi civili, di guerra e del lavoro, previa presentazione di idonea documentazione comprovante tale stato.

19.7 CORRISPETTIVO PER IL SERVIZIO

L'Utente, per le prestazioni oggetto del Servizio di Illuminazione Votiva, è tenuto a versare al Concessionario i seguenti corrispettivi:

- un contributo di allacciamento *una tantum* dovuto per l'installazione di una lampada, per eventuale successivo trasferimento in altra zona dei Cimiteri e per ogni lampada oltre alla prima installata sullo stesso manufatto;
- un canone annuo di abbonamento al servizio.

L'Utente è altresì tenuto a versare al Concessionario un deposito cauzionale infruttifero alle condizioni di cui al successivo art. 19.10.

Tutti i prezzi, tariffe, canoni e spese vigenti sono quelli previsti dalla Convenzione e dalle Condizioni Generali di Abbonamento e si intendono al netto dell'IVA.

Le tariffe verranno aggiornate periodicamente con le modalità previste dalla Convenzione.

A cura del Concessionario, le tariffe superate verranno storicizzate con l'indicazione del periodo di validità delle stesse, in modo da consentire di individuare agevolmente le tariffe in vigore in qualsiasi periodo.

19.8 TARIFFE DI ALLACCIAMENTO

I cittadini che intendono usufruire del servizio dovranno corrispondere al Concessionario il contributo di allacciamento vigente al momento della richiesta.

Il contributo di allacciamento dovrà essere corrisposto per ogni nuova richiesta di lampada votiva, per eventuale successivo trasferimento della stessa in altra zona dei Cimiteri e per l'aggiunta di ulteriori lampade sullo stesso manufatto funebre.

Restano esclusi dal contributo la fornitura di lampadari, apparecchi decorativi e contenitori delle lampade, sia in bronzo che in qualsiasi altro materiale.

Per le tombe, loculi, ossari e cinerari il contributo di allacciamento comprende l'adduzione della linea fino all'apparecchio di proprietà dell'abbonato e la fornitura e installazione del porta-lampadina e della lampadina a led.

Per le cappelle il contributo di allacciamento è considerato per l'adduzione dell'energia elettrica all'ingresso del manufatto funebre: per tutti i lavori interni, l'importo è concordato di volta in volta tra l'Utente e il Concessionario.

19.9 TARIFFE DI ABBONAMENTO

L'Utente per usufruire del servizio dovrà corrispondere al Concessionario il canone vigente previsto all'art. 18 della Convenzione aggiornato con le modalità previste al medesimo art. 18.

Il canone di abbonamento per lampada votiva comprende il consumo di energia elettrica, il ricambio gratuito delle lampadine bruciate, la sorveglianza, la manutenzione della rete e le spese di spedizioni e postali.

Il canone di abbonamento annuo deve essere pagato anticipatamente entro i 15 giorni successivi alla scadenza della rata.

19.10 DEPOSITO CAUZIONALE

L'Utente, al momento della richiesta di allacciamento e a garanzia degli impegni assunti e degli eventuali futuri crediti del Concessionario, dovrà versare un deposito cauzionale infruttifero pari ad una annualità di abbonamento vigente.

Al termine del rapporto, il deposito cauzionale sarà restituito agli aventi diritto, detratti eventuali crediti del Concessionario per morosità e relative spese e per erogazioni di servizio oltre il termine di disdetta. Il deposito è rimborsato su richiesta dell'Utente presso gli uffici del Concessionario o presso il domicilio degli aventi diritto con spese di trasmissione a carico degli stessi.

È facoltà dell'Utente richiedere un prolungamento della scadenza del rapporto di utenza per una durata pari al valore residuo del deposito cauzionale o di altri eventuali crediti.

Nel caso in cui il deposito cauzionale non venga ritirato da parte degli aventi diritto, il Concessionario dovrà erogare il servizio per un periodo corrispondente all'importo del deposito cauzionale calcolato in base alle tariffe vigenti e sempre fatto salvo eventuali crediti dello stesso.

In caso di subentro il deposito cauzionale passa a credito del subentrante.

In caso di voltura il deposito cauzionale passa a credito del nuovo intestatario solo in caso di specifico consenso riportato nell'autorizzazione alla voltura prevista all'art. 19.5 del presente Disciplinare di Gestione.

In mancanza di autorizzazione all'accredito al nuovo intestatario, il deposito cauzionale viene rimborsato al vecchio titolare del rapporto di abbonamento con le modalità previste dal presente articolo.

19.11 PAGAMENTO DEI CANONI

19.11.1 Modalità di pagamento dei canoni

I pagamenti sono regolati oltre che dalle regole contrattuali stabilite dal Comune, anche da altre informazioni definite dall'abbonamento stesso quali la data di attivazione del servizio, la modalità di pagamento, l'aggregazione di più utenti in un unico pagamento, ecc.

Periodicamente vengono emessi documenti contabili relativi al periodo di abbonamento in cui vengono dettagliate le voci di spesa per l'erogazione del Servizio di Illuminazione Votiva.

Ogni ricevuta è numerata per poter avere un riscontro nella fase di pagamento.

I bollettini PagoPA possono essere stampati direttamente dal Concessionario o inviati tramite archivio elettronico a Istituti Bancari, Postel o Poste Italiane o operatori autorizzati terzi per la stampa finale.

Il Concessionario, per la gestione della bollettazione e del rapporto telematico e telefonico con gli abbonati, per le esazioni dei canoni e per il recupero crediti non può avvalersi di società terze eroganti tali servizi.

Al fine di concedere agli abbonati al servizio una ampia possibilità di scelta, il Concessionario in fase di bollettazione attiva i seguenti metodi di pagamento:

- Ricevuta di pagamento liquidabile in contanti o con Bancomat presso uno qualsiasi degli uffici o sportelli cimiteriali del Concessionario entro 15 giorni dalla scadenza della rata senza bisogno di alcun avviso di pagamento.
- Bollettino di pagamento emesso su piattaforma PagoPA liquidabile presso un qualsiasi ufficio bancario, postale, tabaccheria o punto autorizzato su tutto il territorio nazionale e quindi liquidabile anche attraverso il Servizio Pagamento Bollettini On Line tramite Internet.
- Carta di credito/debito, negli sportelli aziendali tramite POS o anche direttamente dal sito aziendale della concessionaria.
- Pagamento tramite addebito permanente ed automatico su conto corrente bancario o postale (SEPA).
- Bonifico bancario.
- Qualsiasi altra forma di pagamento telematica che la Società decida di attivare durante la durata della Concessione.

La scelta della tipologia di pagamento può essere modificata dall'abbonato in qualsiasi momento, previa formale comunicazione.

I documenti contabili di cui sopra potranno contenere oltre al canone annuale anche altre voci di addebito o di accredito relative a movimenti straordinari, come ad esempio, more per ritardato pagamento, recupero importi per modifica tariffe, addebiti per invio solleciti di pagamento, recupero spese di esazione, spedizione e postali e/o bancarie, accrediti per periodi di disattivazione della lampada votiva a causa di lavori, deposito cauzionale e relativi adeguamenti, ecc.

Se un abbonato è intestatario di più abbonamenti può richiedere o l'emissione di documenti contabili singoli o un unico documento che aggrega tutti i rapporti di abbonamento.

Gli abbonati devono conservare gli attestati di pagamento per almeno cinque anni. Nel caso di contestazioni o reclami, il Concessionario ha diritto di richiedere l'esibizione o gli estremi dell'ultimo attestato di pagamento, prima di attivare le procedure previste per la gestione del reclamo stesso.

19.11.2 Registrazione pagamenti

Periodicamente vengono controllati i pagamenti relativi ai documenti contabili emessi per individuare i casi di morosità e quindi attivare la gestione dei solleciti.

19.11.3 Solleciti

Qualora un abbonato non effettuasse i versamenti dovuti, nei quindici giorni di tolleranza previsti nel sopra citato art. 19.9, il Concessionario si fa comunque carico di inviare almeno un sollecito di pagamento, entro i 30 gg successivi alla data di scadenza della rata e poi un avviso di stacco tramite SMS, prima di procedere alla disattivazione dell'utenza. L'invio del messaggio telefonico con avviso di stacco verrà effettuato, per motivi di disponibilità e privacy, nel solo caso in cui l'utente abbia fornito alla concessionaria il proprio numero mobile.

19.11.4 Disattivazione dell'utenza

Trascorsi i 60 gg successivi alla data di scadenza della rata ed effettuato un sollecito di pagamento ed eventuale avviso telefonico (SMS) di stacco, il Concessionario provvederà alla disattivazione dell'utenza senza ulteriori altri preavvisi, tenendo presente ai fini della determinazione della data di disattivazione del valore del deposito cauzionale eventualmente a credito dell'abbonato, se esistente.

19.11.5 Riattivazione dell'utenza

Per la riattivazione dell'utenza, a seguito di sospensione per morosità, l'abbonato dovrà saldare i debiti pregressi e pagare nuovamente gli oneri previsti dalla Convenzione (contributo di allacciamento, deposito cauzionale, ecc.), anche nel caso in cui la persona richiedente il nuovo allacciamento fosse soggetto diverso dal vecchio abbonato.

19.12 Modifiche Anagrafiche

Su richiesta dell'abbonato è possibile modificare alcuni dati del rapporto di abbonamento.

Gli Utenti hanno l'obbligo di comunicare al Concessionario, nelle forme previste dal presente articolo, eventuali cambiamenti di indirizzo, di modalità di pagamento o di generalità delle persone titolari dell'abbonamento.

Le modifiche di indirizzo potranno essere inoltrate anche telefonicamente o tramite posta elettronica, mentre per le modifiche relative alle generalità dell'abbonato, vale quanto già espresso all'art. 19.5 Subentri e volture.

19.13 Fornitura e Dati Anagrafici

L'Amministrazione Comunale fornirà i dati relativi alla programmazione annuale delle esumazioni ed il calendario delle estumulazioni.

Il Concessionario consentirà al Concedente l'accesso alle informazioni inerenti agli abbonati e genericamente al servizio tramite accesso autorizzato con password al proprio server.

Il Concessionario non potrà utilizzare i dati di cui viene in possesso per finalità estranee al servizio oggetto del presente regolamento e sarà tenuta all'osservanza del GDPR 679/2016 laddove applicabile.

19.14 TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati personali forniti dall'Utente avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 679/2016 in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

La riservatezza dei dati è garantita dal Sistema Informatico del Concessionario tramite il controllo degli accessi alla procedura, in base a Login e Password che sono attivate dal Responsabile della Procedura per gli operatori che dovranno utilizzarla.

ARTICOLO 20 - SERVIZI E INFORMAZIONI AI CITTADINI

20.1 UFFICI CIMITERIALI DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario, nell'ottica di un miglioramento del rapporto diretto con gli Utenti e i cittadini mantiene aperto al pubblico i propri uffici amministrativi per 44 ore settimanali e sei giorni su sette. Durante la decade dei defunti gli uffici resteranno aperti anche nei giorni festivi (1° Novembre ed eventuali domeniche).

20.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

20.2.1 Informazioni per i cittadini

Il Concessionario fornirà agli interessati tutte le informazioni relative alle modalità di sottoscrizione di un nuovo rapporto d'abbonamento, alle tariffe in vigore, alle modalità di pagamento e in generale tutte le informazioni attinenti al servizio, telefonicamente presso la propria sede.

È prevista anche l'esposizione all'interno dei civici cimiteri di cartelli informativi riguardanti il servizio. Alcune informazioni generali sul servizio sono inoltre disponibili consultando il sito web aziendale.

20.2.2 Informazioni agli Utenti

Il Concessionario fornirà agli Utenti tutte le informazioni relative al rapporto d'abbonamento, ai pagamenti, alla loro posizione contabile, ad eventuali reclami e alle procedure relative, alle disdette e in generale tutte le informazioni attinenti al servizio telefonicamente, tramite il sito informatico aziendale o presso la propria sede.

20.2.3 Informazioni al Comune

Il Concessionario fornirà al Comune in tempo reale, tramite collegamento, secretato con apposite password, al proprio sistema informatico, informazioni relative all'andamento della gestione ed in particolare i seguenti documenti:

1. Nominativi degli utenti e utenze in essere;
2. Status pagamenti;
3. Analisi dei reclami;
4. Analisi dei guasti e dei tempi di intervento.

Il Concessionario dovrà predisporre un elenco del personale e dei mezzi autorizzati ad operare all'interno delle strutture e deve comunicare tempestivamente al Comune eventuali variazioni, che negli anni si dovessero verificare.

20.3 DIVULGAZIONE DEL DISCIPLINARE DI GESTIONE E DELLE CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

La Sezione III del presente Disciplinare deve intendersi parte integrante di ogni rapporto di abbonamento senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente di avere copia gratuita dell'estratto relativo alle clausole attinenti il rapporto di abbonamento, che viene consegnato unitamente alle Condizioni Generali di Abbonamento, all'atto della stipulazione della richiesta di allacciamento o comunque quando ne faccia richiesta.

Nelle apposite bacheche dei cimiteri, verranno esposte copia del presente disciplinare nonché copia delle Condizioni Generali di Abbonamento ed il listino prezzi vigente, oltre all'organigramma aziendale.

ARTICOLO 21 - DIRITTO DI ACCESSO

Il diritto di accesso agli atti ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e dal D.P.R. 27 giugno 1992, n. 352, in quanto applicabili, viene disciplinato come di seguito specificato.

21.1 SOGGETTI ATTIVI

È titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

21.2 SITUAZIONI GIURIDICAMENTE RILEVANTI

Ai fini dell'esercizio del diritto di accesso, si considerano situazioni giuridicamente rilevanti quelle che attengono a diritti soggettivi, interessi legittimi ed interessi pubblici o diffusi.

21.3 DOCUMENTI ACCESSIBILI E MODALITÀ DI ACCESSO

21.3.1 Nozione di documento

Sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso i documenti amministrativi. È considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti anche interni prodotti dal Concessionario o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Gli atti interni accessibili sono quelli che formano parte essenziale della procedura preordinata alla formazione dell'atto conclusivo.

21.3.2 Documenti accessibili a tutti

Il diritto di accesso è sempre possibile per gli atti soggetti a pubblicazione su Albo Pretorio dell'Ente Concedente, nonché per gli atti soggetti ad altre forme di pubblicità, comprese quelle attuabili mediante strumenti informatici elettronici e telematici.

21.3.3 Documenti accessibili agli interessati, procedimento e modalità

Per esercitare il diritto di visione e l'estrazione di copia dei documenti amministrativi non soggetti a pubblicazione, occorre promuovere istanza secondo le modalità di cui ai seguenti articoli.

21.3.4 Accesso informale

Il diritto di accesso si esercita in via informale mediante richiesta all'ufficio centrale del Concessionario. L'interessato deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta,

ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta; far constatare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri rappresentativi.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante esibizione del documento, estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea.

21.3.5 Accesso formale

Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse all'accesso alle informazioni e alle documentazioni o sulla accessibilità del documento, il richiedente è invitato contestualmente a presentare istanza formale.

Al procedimento di accesso formale si applicano le disposizioni contenute nel comma 2 dell'art. 7 della Legge 241/1990. Al di fuori dei casi indicati al punto precedente, il richiedente può sempre presentare richiesta formale, di cui l'ufficio è tenuto a rilasciare ricevuta.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni (decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte del Concessionario) a norma dell'art. 25, 4° comma, della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, il Concessionario è tenuto a darne comunicazione al richiedente con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertare la ricezione, addebitandogli le spese. Il termine del procedimento è interrotto fino al ricevimento da parte del Concessionario della richiesta perfezionata.

21.3.6 Modalità di visione

L'atto di accoglimento della richiesta di accesso contiene l'indicazione dell'ufficio presso cui rivolgersi, nonché di un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a quindici giorni, per prendere visione dei documenti o per ottenerne copia.

L'esame dei documenti avviene presso l'ufficio indicato nell'atto di accoglimento della richiesta, nelle ore di apertura dell'ufficio al pubblico, alla presenza di personale addetto. L'esame dei documenti è gratuito. È vietato asportare i documenti dal luogo presso cui sono dati in visione, tracciare segni su di essi o comunque alterarli in qualsiasi modo. L'esame dei documenti è effettuato dal richiedente o da persona da lui incaricata in modo formale, eventualmente anche accompagnato da altra persona di cui vanno specificate le generalità, che devono essere poi registrate in calce alla richiesta.

21.3.7 Rilascio copia di documenti

La copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi dovuti per i costi di riproduzione nonché per i diritti di ricerca e di visura.

21.3.8 Differimento

L'accesso ai documenti richiesti può essere differito sino a quando la conoscenza di essi possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa od anche solo comprometterne il buon andamento.

21.4 DOCUMENTI ESCLUSI DALL' ACCESSO

21.4.1 Categorie di atti aziendali non accessibili

Non sono soggetti all'accesso gli atti del Concessionario che non hanno natura amministrativa ed in particolare:

- a) gli atti relativi alla istituzione, allo svolgimento ed alla cessazione del rapporto di lavoro del personale dipendente;
- b) gli atti relativi al rapporto di abbonamento di terzi;
- c) i contratti di diritto privato con i terzi;
- d) gli atti giudiziari;
- e) le procedure interne di gestione;
- f) gli atti che costituiscono know-how aziendale.

E' facoltà del Concessionario consentire l'accesso agli atti di cui al comma precedente, quando l'interesse aziendale a rendere conoscibili tali atti prevalga su quello alla riservatezza inerente la propria attività di impresa e sempre che non sussista alcuna lesione di diritti di terzi.

21.4.2 Criteri e casi di esclusione

Sono esclusi dall'accesso i documenti di cui agli artt. 24 della Legge n. 241/90 e 8 del D.P.R. 352/92, ed in particolare i documenti amministrativi concernenti la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, di persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolari, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano stati forniti al Concessionario dagli stessi soggetti cui i medesimi si riferiscono.

Ai sensi del precedente comma, sono comunque sottratti al diritto di accesso:

- a) i documenti inerenti l'organizzazione economica, commerciale e fiscale dell'impresa;
- b) i pareri professionali, progetti, consulenze tecniche;
- c) i progetti aziendali di sviluppo e ricerca;
- d) gli atti che costituiscono il sistema informatico ed informativo aziendale.

Deve essere in ogni caso garantita ai richiedenti la visione degli atti dei procedimenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro stessi interessi giuridici.

ARTICOLO 22 - PUBBLICA TUTELA, GESTIONE RECLAMI

22.1 FINALITÀ DELLA TUTELA

Il Concessionario riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini si avvale della collaborazione degli abbonati ai suoi servizi e dei cittadini, ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela.

22.2 SOGGETTI CHE POSSONO CHIEDERE LA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi abbonato ai servizi erogati dal Concessionario o dal semplice cittadino.

22.3 AMBITO DI APPLICAZIONE

La tutela si esplica mediante il diritto dei soggetti di cui all'art. 22.2 di presentare osservazioni o reclami contro gli atti del Concessionario o i comportamenti dei suoi dipendenti che negano o limitano il diritto alla fruibilità delle prestazioni o pongano in essere comportamenti lesivi del rispetto umano e dei diritti dell'abbonato come cittadino.

22.4 STRUMENTI DELLA TUTELA

La tutela degli abbonati nell'ambito della erogazione dei servizi viene garantita tramite:

- gli uffici del Concessionario (primo livello di tutela);
- l'Amministrazione Comunale (secondo livello di tutela).

22.5 MODALITÀ CON CUI È RICHIESTA LA PUBBLICA TUTELA

La tutela può essere richiesta dai soggetti aventi diritto tramite:

- lettera in carta semplice indirizzata al Concessionario tramite posta, posta elettronica, Pec o fax;
- mediante segnalazione telefonica agli uffici del Concessionario.

Le segnalazioni ed i reclami anonimi non vengono tenuti in considerazione.

Ai fini di una agevole soluzione, la persona che inoltra la segnalazione o il reclamo deve fornire tutte le informazioni necessarie all'evasione della pratica. In particolare deve fornire i propri dati anagrafici, il proprio indirizzo e recapito telefonico, nonché, se già attivati, le informazioni relative al rapporto di abbonamento e ai dati relativi all'utenza.

La segnalazione di un guasto non è classificata reclamo se non a seguito di ripetuta segnalazione e di mancato intervento da parte del Concessionario.

22.6 TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA

Il reclamo o la segnalazione devono essere inoltrati entro 30 gg. dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza del disservizio.

Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine se il ritardo è validamente giustificato.

22.7 PROCEDURE PER L'INOLTRO DEI RECLAMI RACCOLTI PRESSO GLI UFFICI DEL CONCESSIONARIO

In base alla segnalazione raccolta l'operatore procede a:

- a) risolvere il problema immediatamente o entro 3 gg lavorativi se possibile, nel caso in cui il reclamo sia di facile ed immediata risoluzione;
- b) attivare il processo di istruttoria e rispondere al richiedente entro 15 gg lavorativi.

Qualora per l'istruttoria i 15 giorni di cui sopra non risultassero sufficienti perché il reclamo, pur essendo di non complessa soluzione richiede l'acquisizione di pareri o di elementi vari, la stessa deve essere conclusa entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Solo se l'istruttoria e la relativa risoluzione del reclamo richiedono un tempo superiore ai 30 giorni, è necessario dare comunicazione scritta all'abbonato. La comunicazione deve riportare i motivi del ritardo, il termine entro il quale si prevede la definizione del reclamo, il nome dell'operatore incaricato di seguire la pratica, indicazioni per richiedere ulteriori informazioni.

La lettera di risposta al soggetto che ha presentato istanza è sottoscritta dai responsabili delle singole funzioni a ciò delegati.

In tutti i casi di cui sopra, copia del reclamo e della relativa definizione deve essere trasmessa al Servizio Qualità del Concessionario con cadenza mensile, affinché il settore possa monitorare costantemente i reclami e verificare la corretta applicazione della relativa procedura.

22.8 INFORMAZIONE ALL'UTENTE DELLA POSSIBILITÀ DI ATTIVARE ULTERIORI LIVELLI DI TUTELA

Il soggetto che ha presentato l'istanza, se non si ritiene soddisfatto della definizione del reclamo, può chiedere con adeguata e congrua motivazione, entro 15 giorni decorrenti dal ricevimento della risposta, il riesame del reclamo all'Amministrazione Comunale.

22.9 AMMINISTRAZIONE COMUNALE, DIRIGENTE SERVIZI CIMITERIALI

Il Dirigente Comunale dei Servizi Cimiteriali svolge, tra l'altro, compiti di tutela di secondo livello con funzione "super partes".

La finalità dell'intervento del Dirigente Comunale è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giuridico, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno determinato il reclamo, al fine di contribuire al loro superamento.

22.10 COMPITI DEL DIRIGENTE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Il Dirigente dei Servizi Cimiteriali, nell'ambito della tutela di cui sopra, ha il compito di riesaminare i casi oggetto di reclamo o segnalazione qualora il soggetto che ha presentato l'istanza si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della definizione del reclamo e abbia comunicato la sua insoddisfazione, con i relativi motivi, all'Amministrazione Comunale entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di prima istanza.

Spetta al Dirigente Comunale la insindacabile valutazione circa l'ammissibilità delle istanze di secondo livello.

Il Dirigente può chiedere chiarimenti e fornire pareri e indicazioni sui criteri adottati dal Concessionario per rispondere alle singole istanze presentate.

ALLEGATO

**CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO
PER IL SERVIZIO LAMPADE VOTIVE CIMITERIALI
(da consegnare ai cittadini – utenti)**

Art. 1 - Domanda di abbonamento

Chiunque voglia fare installare luci votive su una qualsiasi tomba, dovrà sottoscrivere apposita richiesta indirizzata alla ditta concessionaria del servizio versando, posticipatamente all'attivazione, la somma dovuta.

Gli appositi moduli di richiesta di allacciamento saranno forniti dalla concessionaria, che si riserva di dare corso alla domanda stessa dopo avere verificato se sia tecnicamente possibile eseguire l'impianto.

L'abbonato firmando la richiesta di allacciamento autorizza la ditta a compiere sul manufatto cimiteriale ogni lavoro necessario all'adduzione dell'energia elettrica.

Art. 2 - Durata e scadenza dell'abbonamento

La durata minima del contratto di abbonamento sarà di un anno.

L'abbonamento si intenderà, alla sua scadenza, rinnovato per un ugual periodo di tempo per tacito consenso, se l'abbonato non avrà dato disdetta almeno un mese prima della scadenza con lettera raccomandata, pec, fax o e mail diretta all'impresa concessionaria, al suo domicilio legale o ad uno dei suoi uffici.

L'abbonato ha l'onere di comunicare tempestivamente alla concessionaria le proprie variazioni di indirizzo, sollevandola da ogni responsabilità in merito ad eventuali ricerche anagrafiche presso il Comune, che non verranno effettuate per motivi di privacy.

Art. 3 - Pagamenti

L'abbonato è tenuto a versare le rate alla concessionaria al suo domicilio legale o ad uno dei suoi uffici o sportelli cimiteriali, anche con mezzo postale o bancario o pagamento telematico, nei quindici giorni successivi alla scadenza della rata stessa.

Art. 4 - Morosità

Trascorsi quindici giorni di tolleranza accordati all'abbonato senza che questi abbia provveduto al pagamento della rata, la concessionaria dovrà spedire un avviso di pagamento.

Trascorsi sessanta giorni dalla data di scadenza della rata ed effettuata una spedizione dell'avviso senza che l'abbonato abbia ottemperato al pagamento della rata, la concessionaria potrà, previo invio di SMS con avviso di stacco, sospendere l'erogazione di corrente ed anche disattivare l'impianto. Il messaggio telefonico con avviso di stacco verrà inviato unicamente agli utenti che abbiano fornito il proprio numero mobile. A titolo di garanzia dei propri crediti, alla stipula dei nuovi contratti di allacciamento, la concessionaria incasserà un deposito cauzionale infruttifero pari ad una annualità del canone di abbonamento vigente.

Art. 5 - Riattivazione dell'utenza

La riattivazione dell'utenza per morosità dell'abbonato o per danni da questi cagionati, potrà essere accordata dopo il pagamento delle spese di riallacciamento, di rimborso danni, e, nei

casi di morosità, di versamento delle rate dovute e non pagate, gravate di interessi, spese di esazione, d'ufficio, bancarie e/o postali.

Art. 6 - Reclami

Ogni eventuale reclamo deve essere fatto per iscritto alla ditta concessionaria, con l'esibizione dell'ultima ricevuta di pagamento.

Se la definizione del reclamo non fosse soddisfacente, l'utente potrà inoltrare nuovamente tale reclamo all'Amministrazione Comunale, per un secondo livello di tutela.

I reclami non danno diritto a differire i pagamenti.

Art. 7 - Allacciamenti e spese relative

Gli impianti sono eseguiti esclusivamente dall'impresa concessionaria, che non è obbligata a fornire l'energia elettrica a chi volesse realizzare sistemi di illuminazione autonomi.

S'intende che l'allacciamento riguarda la sola presa di corrente, la fornitura ed esecuzione della conduttura di derivazione, gli speciali portalampada e lampadina a led di apposita costruzione, escludendosi quindi ogni e qualunque opera decorativa ed artistica, che resta a carico dell'abbonato.

L'utente verserà anticipatamente, una volta tanto, a fondo perduto, per le spese di impianto principale e per l'adduzione della corrente alla sepoltura un contributo una-tantum di **€. 20,00 + Iva (importo soggetto a ribasso di gara).**

Nella quota di contributo sono compresi gli ordinari lavori:

- di sterro e reinterro fino alla più vicina linea di alimentazione elettrica;
- di apertura e chiusura di piccole opere murarie;
- la fornitura del conduttore elettrico, del portalampada e della lampadina.

Nel caso delle Cappelle, il contributo di allacciamento si intende remunerativo unicamente per l'adduzione dell'energia elettrica all'ingresso delle stesse; ogni altro lavoro necessario alla distribuzione dell'energia all'interno del locale sarà oggetto di trattativa privata tra la ditta appaltatrice ed il proprietario.

I lavori di carattere straordinario, di adattamento della lampada esistente, da marmista, pittore, decoratore, ecc. sono a carico dell'abbonato.

E' esclusa l'IVA che andrà aggiunta ed incorporata nelle tariffe.

Art. 8 - Tariffa di abbonamento

La tariffa forfettaria di abbonamento annuo da corrispondersi anticipatamente per la fornitura di energia elettrica e relativa manutenzione per ogni punto luce votivo è così fissata:

€. 15,00 + Iva (importo soggetto a ribasso di gara);

Nel prezzo di abbonamento sono compresi le tasse governative e comunali sul consumo di corrente, le spese di manutenzione, le riparazioni, il ricambio delle lampadine (queste comprese), il consumo di energia elettrica e le spese di spedizione e postali.

Per gli allacciamenti eseguiti durante l'anno, l'abbonamento decorrerà dal mese di accensione della lampadina e pertanto ai sigg. Abbonati sarà addebitata la quota di abbonamento a decorrere dal primo giorno del mese in cui avrà inizio l'erogazione di energia.

Art. 9 - Revisione tariffe

Le tariffe di cui agli art. 7 e 8 precedenti potranno essere rivedute in relazione agli eventuali aumenti o diminuzioni che si verificassero sul costo del servizio.

Parametro per le variazioni tariffarie sarà l'indice Istat nazionale sui prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI).

Art. 10 - Modificazione di impianto

Per qualunque modifica richiesta dall'abbonato ad un impianto esistente, le spese inerenti saranno a carico dell'abbonato stesso e determinate dall'accettazione del preventivo di spesa che dovrà essere approvato e sottoscritto dall'abbonato prima dell'inizio del lavoro.

Art. 11 - Furti e manomissioni

La ditta concessionaria non è responsabile dei danneggiamenti o furti di apparecchi ornamentali che, per qualsiasi motivo, si verificassero sulle sepulture degli abbonati.

Art. 12 - Interruzioni e sospensioni

Le eventuali interruzioni e sospensioni di corrente di normale frequenza e durata per cause dipendenti dalla società fornitrice di energia elettrica, per danni o guasti cagionati o derivanti forza maggiore, per riparazione alla rete, per uragani incendi e distruzioni, ecc. non daranno diritto all'abbonato di chiedere alcun rimborso di spese nè di sospendere il pagamento delle rate.

In caso di interruzione del servizio per cause di forza maggiore, il ripristino spetta alla ditta concessionaria, salvo casi particolari contemplati dalle disposizioni di legge.

Art. 13 - Rimborso rate

Spetterà all'abbonato il rimborso delle rate anticipate soltanto nel caso in cui l'esercizio dovesse essere sospeso.

Art. 14 - Avvertenze

E' severamente proibito asportare le lampadine, cambiarne il tipo o la potenza, modificare o danneggiare gli impianti, eseguire allacciamenti abusivi, cedere la corrente elettrica, valersi delle installazioni per adattare ad altri sistemi di illuminazione.

I contravventori saranno ritenuti responsabili a norma di legge.