



COMUNE
DI TRENTO

Carta dei servizi e della qualità



*La morte non è una luce che si spegne.
È mettere fuori la lampada perché è arrivata l'alba.
Rabindranath Tagore*

Servizio Servizi demografici e decentramento

Ufficio Servizi funerari

2021



Cimitero civico di Trento - quadrante nord
Famedio, Andrea Malfatti, *La Fama* (1889-1891), particolari

Le due immagini riprendono da fronte e da retro *La Fama* di Andrea Malfatti, collocata sul frontone del Famedio del Cimitero civico di Trento.

Il gruppo scultoreo si compone di tre figure allegoriche alludenti alla fama che sopravvive al tempo e resta nella storia cittadina. Al centro la maestosa figura della Fama, un angelo che, nell'atto di suonare la tromba, diffonde verso la Città i meriti degli uomini illustri seppelliti ai suoi piedi. Ai lati, da una parte, la Storia nelle vesti di una donna reggente un libro aperto e una fiaccola, con lo sguardo al futuro, dall'altra, Trento, figura femminile che annota in un libro aperto il nome dei suoi figli migliori e le loro gesta.

Sommario

Prefazione

Introduzione

1 – Presentazione della Carta dei servizi e della qualità

- 1.1 – La Carta dei servizi e della qualità
 - 1.1.1 - Principali riferimenti normativi in materia di Qualità
 - 1.1.2 – Contenuti
- 1.2 – La normativa di riferimento
- 1.3 – La politica della qualità
- 1.4 – I principi fondamentali
- 1.5 – I nostri obiettivi
- 1.6 – Certificazione

2 – Descrizione della struttura

- 2.1 – L'Ufficio Servizi funerari
- 2.2 – Il Cimitero civico di Trento
- 2.3 – Il Tempio crematorio

3 – I servizi che offriamo

- 3.1 – Onoranze funebri
- 3.2 – Servizi cimiteriali
- 3.3 – Livelli di servizi offerti - impegni di qualità
 - 3.3.1 – Fattori di qualità e standard dei servizi
 - 3.3.2 – Rimborsi ed indennizzi

4 – Rapporti con l'utenza

- 4.1 – L'ascolto e la valutazione del servizio
- 4.2 – Suggerimenti, segnalazioni e reclami
- 4.3 – Trasparenza e partecipazione

5 – Informazioni utili

- 5.1 – Cosa fare per...
- 5.2 – Recapiti ed orari da ricordare

6 – Postfazione. Riflessioni e approfondimenti

- 6.1 – Principio e fine
- 6.2 – Perché tempio?
- 6.3 – *Dignitatem memoriamque curamus*

1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ

1.1 – La Carta dei servizi e della qualità

La Carta dei servizi e della qualità rappresenta un patto di trasparenza, comunicazione e partecipazione tra l'Amministrazione comunale e i soggetti che a vario titolo sono destinatari dell'agire amministrativo, vi partecipano e lo influenzano¹.

Costituisce, altresì, uno strumento fondamentale e strategico per lo sviluppo e il potenziamento di percorsi di qualità all'interno della pubblica amministrazione.

La Carta è concepita secondo un processo circolare che origina nella percezione dei bisogni della collettività e si conclude nel loro accoglimento.

Nella sua doppia veste di strumento di miglioramento continuo e di garanzia, la Carta assolve, quindi, molteplici funzioni:

- informa i cittadini e le cittadine riguardo le tipologie, le modalità e i tempi di fruizione dei servizi erogati;
- garantisce e formalizza gli *standard* qualitativi dei servizi offerti;
- rappresenta uno strumento efficace di autovalutazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi;
- promuove la cultura dell'orientamento alla cittadinanza, chiamata a partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo;
- implementa il grado di fiducia dei cittadini e delle cittadine verso le Amministrazioni pubbliche.

1.1.1 – Principali riferimenti normativi in materia di qualità

Nazionali

- D.P.C.M. d.d. 27/01/1994, direttiva sui "principi di erogazione dei servizi pubblici";
- D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 (come sostituito dal D.Lgs. n.150/2009, art. 28) secondo cui "i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";
- D.Lgs. n. 198/2009, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici;
- Direttiva del Dipartimento Funzione Pubblica d.d. 25/02/2010, indicazioni sulle modalità di definizione di obblighi e *standard* di comportamento delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi
- Delibera CIVIT n. 88/2010, "Linee guida per la definizione degli standard di qualità";
- Delibera CIVIT n. 3/2012, "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

1 Portatori d'interesse o con definizione mutuata dall'inglese "*stakeholders*"

Provinciali e comunali

- L.P. n. 23/1992, art. 40 quarter, intitolato “Servizio di garanzia del cittadino-cliente”;
- Statuto comunale, art 74, co. 2 secondo cui “I servizi pubblici sono organizzati in modo da rilevare e soddisfare le esigenze degli utenti, renderli effettivamente accessibili, garantire standard qualitativi delle prestazioni conformi agli obiettivi stabiliti, informare pienamente gli utenti sui loro diritti e sulle condizioni e le modalità di accesso, permettere il controllo e la modifica del loro funzionamento in base a criteri di efficacia e di efficienza”;
- Documento su “Missione, Visione e Carta dei Valori”, approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 230/2005;
- Regolamento sui controlli interni, approvato con deliberazione del Consiglio comunale d.d. 23/11/2016 n. 136, art. 34 co. 4, “Strumenti e metodologie del controllo di qualità”;
- Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino, approvato con deliberazione della Giunta comunale d.d. 16/03/2015 n. 35.

1.1.2 – Contenuti

La Carta dei servizi e della qualità è costituita da:

- a) una parte generale, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione dei servizi funebri e cimiteriali del Comune di Trento, i livelli di garanzia offerti e gli impegni di qualità; fornisce le informazioni necessarie a garantire l'accessibilità e la fruizione di tali servizi;
- b) una parte “variabile”, composta da schede che forniscono informazioni che, per loro natura, possono variare con frequenza e indicano principalmente:
 - i dati di attività;
 - un estratto del sistema tariffario annuale raggruppato per le principali tipologie di servizi;
 - i risultati delle rilevazioni della soddisfazione degli utenti.

1.2 – La normativa di riferimento

Di seguito si elencano i principali riferimenti normativi inerenti i servizi funerari e cimiteriali:

- R.D. n. 1265/1934, T.U. delle leggi sanitarie;
- D.P.R. n. 285/1990, Regolamento nazionale di polizia mortuaria;
- L. n. 130/2001, Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri;
- L. P. n. 7/2008, Disciplina della cremazione e altre disposizioni in materia cimiteriale;
- Regolamento comunale di polizia mortuaria, approvato con deliberazione consiliare 09.04.1997 n. 38 e da ultimo modificato con deliberazione consiliare 16.02.2021 n. 28.

1.3 – La Politica della qualità

Missione, valori, politica

I valori che ispirano la Carta, nonché la missione che ne costituisce l'essenza tengono conto delle specificità dei servizi erogati nei confronti di persone colpite dal lutto.

Missione

Appoggiamo, affianchiamo e sosteniamo le persone e le famiglie che si trovano a dover affrontare l'evento morte con il carico emotivo che ne consegue, assumendoci, con impegno e sensibilità, la gestione di tutti gli aspetti legati a questo evento.

Offriamo un servizio completo e di qualità, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

Curiamo la memoria individuale e comunitaria dei defunti nel rispetto della libertà di scelta e delle convinzioni culturali e religiose di ogni individuo.

Valori

La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:

- a) partecipazione, disponibilità e cortesia nei rapporti con gli utenti;
- b) semplificazione degli adempimenti e delle procedure, offrendo un unico interlocutore all'utenza;
- c) ricerca costante di un miglioramento professionale nelle prestazioni offerte per conseguire e mantenere un servizio di elevata qualità;
- d) personalizzazione del servizio, garantendo tuttavia parità e imparzialità di trattamento;
- e) correttezza e trasparenza, pur mantenendo la dovuta riservatezza;
- f) orientamento a una gestione delle risorse ottimizzata, efficace, efficiente ed eticamente regolata, consapevoli dell'appartenenza a una funzione pubblica.

Politica

Il Comune di Trento ha definito e documentato la propria Politica per la qualità, che tiene conto degli scopi dell'Ente e delle esigenze e aspettative di chi usufruisce del servizio o comunque interagisce con l'Ufficio (altre strutture pubbliche, imprese private di onoranze funebri). Nella Politica sono contenuti i principi sui quali si basa la definizione delle strategie, degli obiettivi per la qualità e dei relativi traguardi.

Per ottemperare alla propria missione ed ai valori guida, l'Ufficio Servizi funerari ha attivato e intende migliorare nel tempo il proprio Sistema di gestione per la qualità con l'obiettivo primario di conseguire la massima soddisfazione dell'utenza e di coinvolgere e valorizzare le risorse umane e professionali a disposizione.

L'organizzazione del Sistema di gestione per la qualità pertanto ha come obiettivi rilevanti:

- assicurare la massima accessibilità e disponibilità dei servizi offerti ai cittadini e alle cittadine;
- perseguire la soddisfazione dei cittadini e delle cittadine che si rivolgono al servizio e rispettare i requisiti contrattuali;
- perseguire il miglioramento continuo dei servizi e dei processi;
- perseguire la formazione e l'aggiornamento di tutto il personale coinvolto e verificare il suo mantenimento;
- verificare costantemente efficacia ed efficienza dei processi;
- rispettare la dignità di tutte le parti interessate e la normativa sulla riservatezza;
- garantire l'applicazione delle normative di sicurezza per gli operatori;
- sviluppare costantemente la capacità di cogliere i bisogni dei cittadini e delle cittadine e migliorare le azioni dirette alla loro soddisfazione.

Per fornire un servizio di qualità è necessario riferirsi ai seguenti fattori :

- accessibilità e facilità di contatto con l'Ufficio;
- completezza delle informazioni e comunicazione efficace;

- professionalità;
- cortesia e sensibilità adeguate ad accogliere le persone colpite dal lutto;
- credibilità;
- affidabilità intesa come capacità di prestare il servizio in modo completo e preciso;
- capacità di risposta declinata nella volontà di porsi al servizio del pubblico, con spirito di lealtà e dedizione;
- adeguatezza dei luoghi di erogazione del servizio;
- comprensione dei bisogni degli utenti.

A tale scopo, speciale attenzione è dedicata alla raccolta ed all'analisi di dati e *report* specifici e mirati, che concorrano alla individuazione dei bisogni emergenti.

Dati ed analisi costituiscono la piattaforma per il monitoraggio ed il controllo del livello di soddisfazione e di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Direzione del Servizio si impegna pertanto a diffondere e promuovere tale Politica anche con apposite riunioni e attraverso il sito istituzionale.

La Direzione del Servizio, inoltre, si impegna a revisionare periodicamente la Politica, che per sua vocazione è suscettibile di integrazioni e aggiornamenti anche attraverso il contributo di tutti coloro che lavorano all'interno dell'istituzione.

1.4 – I principi fondamentali

Il Comune di Trento, nell'ambito di un approccio globale alla qualità dei servizi prestati diretto a dare centralità all'utente, riconosce il particolare significato che assume l'evento morte per la forte emotività che ne consegue. Per questo, s'impegna verso la comunità a erogare i servizi funerari e cimiteriali rispettando i seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza e imparzialità

Il Comune garantisce una dignitosa sepoltura a tutte le persone decedute nel proprio territorio, con assunzione di spesa a proprio carico in caso di indigenti o sconosciuti.

Nel rispetto dell'imparzialità di trattamento, è assicurata agli utenti la possibilità di scelta del luogo e degli orari dei servizi, tenuto conto delle disposizioni normative o della concomitanza con altri servizi precedentemente programmati.

Nel caso in cui i familiari scelgano di affidare l'organizzazione del servizio funebre a un'impresa di onoranze funebri, il Comune garantisce, per la parte di competenza, le stesse qualità, professionalità e disponibilità assicurate ai servizi funebri assunti in proprio.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e regolare. In particolare, per alcune categorie di servizi essenziali e non rinviabili, il personale è reperibile 24 ore su 24.

In caso di sciopero sono garantiti i servizi funebri già programmati e concordati con gli utenti e, comunque, i seguenti servizi essenziali: trasporto di salme agli obitori, recuperi di salme, servizio di custodia presso gli obitori, predisposizione della documentazione amministrativa e consegna delle salme alle imprese private per trasporti fuori comune, apertura dell'Ufficio per l'assunzione dei servizi funebri.

Lo svolgimento dei servizi programmati è sempre garantito anche in caso di possibili assenze impreviste o imprevedibili del personale.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente, fatto salvo quanto sopra l'Ufficio si impegna a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Chiarezza, trasparenza e partecipazione

I cittadini e le cittadine hanno diritto di essere informati costantemente ed in modo dettagliato rispetto a tutti gli elementi del servizio necessari ad effettuare tanto una scelta consapevole del tipo di prestazione, quanto la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti in qualità e quantità.

Hanno diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di interesse.

Sono a disposizione degli utenti:

- a) i registri cimiteriali;
- b) il Regolamento comunale di polizia mortuaria;
- c) l'elenco dei campi del cimitero civico e delle file dei cimiteri periferici, soggetti ad esumazione ordinaria nel corso dell'anno;
- d) l'elenco delle concessioni cimiteriali in scadenza nel corso dell'anno e in quello successivo;
- e) l'elenco delle tombe per le quali è in corso la procedura di decadenza o di revoca della concessione;
- f) l'elenco cronologico delle istanze presentate per le sepolture private;
- g) l'ultimo conto consuntivo approvato.

Accogliamo e favoriamo la partecipazione attiva attraverso proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio offerto.

Cortesia

Il Comune si impegna ad informare le relazioni con l'utenza alla cortesia e al rispetto che – in modo particolare nell'erogazione dei servizi funerari e cimiteriali – sono essenziali per fornire un servizio adeguato alla delicatezza del momento.

Il personale agevola l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Semplificazione

Il Comune opera in funzione di un concreto sostegno ai familiari dei defunti sollevandoli, fin dove possibile, dagli impegni materiali e burocratici connessi all'evento morte.

A tal fine è costantemente ricercata la semplificazione delle procedure burocratiche e la concentrazione degli adempimenti in un solo ufficio comunale, anche assumendo funzioni e servizi di altri enti mediante accordi, convenzioni o altri strumenti organizzativi idonei.

Tutela dei dati personali

Il personale del Comune di Trento è tenuto al rispetto e all'applicazione della normativa in vigore in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 e del D.lgs. n. 196/2003.



Cimitero civico di Trento - quadrante nord
Famedio, *Aeternitas* (La Porta Eterna),
Stefano Zuech (1910).

1.5 – I nostri obiettivi

L'Ufficio Servizi funerari del Comune si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per il continuo miglioramento e la regolarità del servizio che, per la particolarità dello stesso, necessita dello svolgimento di determinate attività durante tutti i giorni dell'anno;
- provvedere a una costante formazione del personale, in modo da elevare la qualità delle prestazioni offerte in un processo di crescita costante;
- garantire in ogni momento l'ottimale manutenzione e la massima pulizia delle strutture in gestione, ricercando nel contempo il continuo miglioramento delle stesse mediante opere di manutenzione ordinaria e straordinaria (posa in opera di aiuole e piante, collocazione panchine, sistemazione viali, sostituzione arredamenti); in tale contesto viene prestata la massima attenzione alle persone diversamente abili mediante eliminazione di tutte le barriere architettoniche esistenti all'interno delle strutture cimiteriali e dei locali di servizio;
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi destinati ai servizi, provvedendo alla puntuale sostituzione di quelli obsoleti e non più rispondenti alla delicatezza del servizio a cui sono destinati;
- provvedere ad una puntuale informazione ai cittadini e alle cittadine sulle prestazioni offerte tramite l'area dedicata sul sito istituzionale, con la divulgazione della presente Carta, nonché mediante l'utilizzo di altri strumenti quale il punto informativo totem presso il Cimitero Civico;
- rispettare la libertà di scelta quanto al luogo e alle modalità di sepoltura o di cremazione;
- impegnarsi affinché chi si avvale della cremazione possa avere pari trattamento rispetto a chi sceglie l'inumazione o la tumulazione e, grazie alla presenza del Tempio crematorio in Città, contenere i tempi di attesa per l'effettuazione dell'operazione di cremazione ed approntare un appropriato cerimoniale.

1.6 – Certificazione

L'Ufficio Servizi funerari ha conseguito le seguenti certificazioni di qualità:

- EN ISO 9001: rappresenta una serie di normative e linee guida che definiscono i requisiti per l'implementazione in una organizzazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, di migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio e di ottenere ed incrementare la soddisfazione dell'utenza;
- UNI EN 15017:2016: norma di settore dal titolo "Servizi Funerari requisiti", elenca le caratteristiche che devono possedere le imprese di onoranze funebri.

Il Comune di Trento ha ricevuto, inoltre, da parte dell'organismo accreditato la certificazione della corretta attuazione e mantenimento del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro secondo la norma BS OHSAS 18001:07 (Occupational Health and Safety Assessment Series) in quanto prevenzione e protezione sono i concetti ai quali si ispira la politica dell'Amministrazione comunale per tutelare prioritariamente il proprio personale ma anche coloro che frequentano uffici e strutture comunali.

2 – DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 – L'Ufficio Servizi funerari

L'Ufficio Servizio funerari costituisce un'articolazione del Servizio Servizi demografici e decentramento e svolge le attività di seguito descritte:

- cura le pratiche connesse alle denunce di morte e all'accertamento dei decessi, i depositi di osservazione e gli obitori, i permessi di seppellimento e le autorizzazioni per trasporto funebre, cremazione e dispersione o affidamento domiciliare delle ceneri;
- gestisce la custodia e la manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali ed elabora proposte di ampliamento e sistemazioni straordinarie.
- esegue le inumazioni, le tumulazioni, le esumazioni e le estumulazioni;
- cura il ciclo delle concessioni cimiteriali;
- promuove la valorizzazione del patrimonio culturale e artistico dei cimiteri comunali;
- gestisce i servizi di trasporto funebre;
- organizza ed esegue i servizi di onoranze funebri, l'organizzazione dei riti di commiato, la scelta dei cofani funebri, la pubblicazione dei necrologi, dei manifesti funebri e delle memorie;
- gestisce l'intero ciclo della cremazione, dalla richiesta dell'utente fino alla consegna o sepoltura dell'urna cineraria; assicura la vocazione provinciale dell'impianto di cremazione mediante la gestione amministrativa ed esecutiva delle richieste di cremazioni provenienti da fuori comune; cura a tal fine l'accreditamento delle imprese di onoranze funebri; gestisce il Giardino delle rimembranze;
- effettua analisi economico-finanziarie dei servizi, proposte di aggiornamento delle tariffe e previsioni di bilancio;
- cura la fatturazione e l'introito delle tariffe e dei concorsi spese, cura la manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali e le proposte di ampliamento e sistemazioni straordinarie;
- segue gli appalti e le convenzioni per la fornitura dei servizi e dei beni funzionali allo svolgimento delle sue attività;
- cura ogni altra incombenza in materia funeraria a carico del Comune.

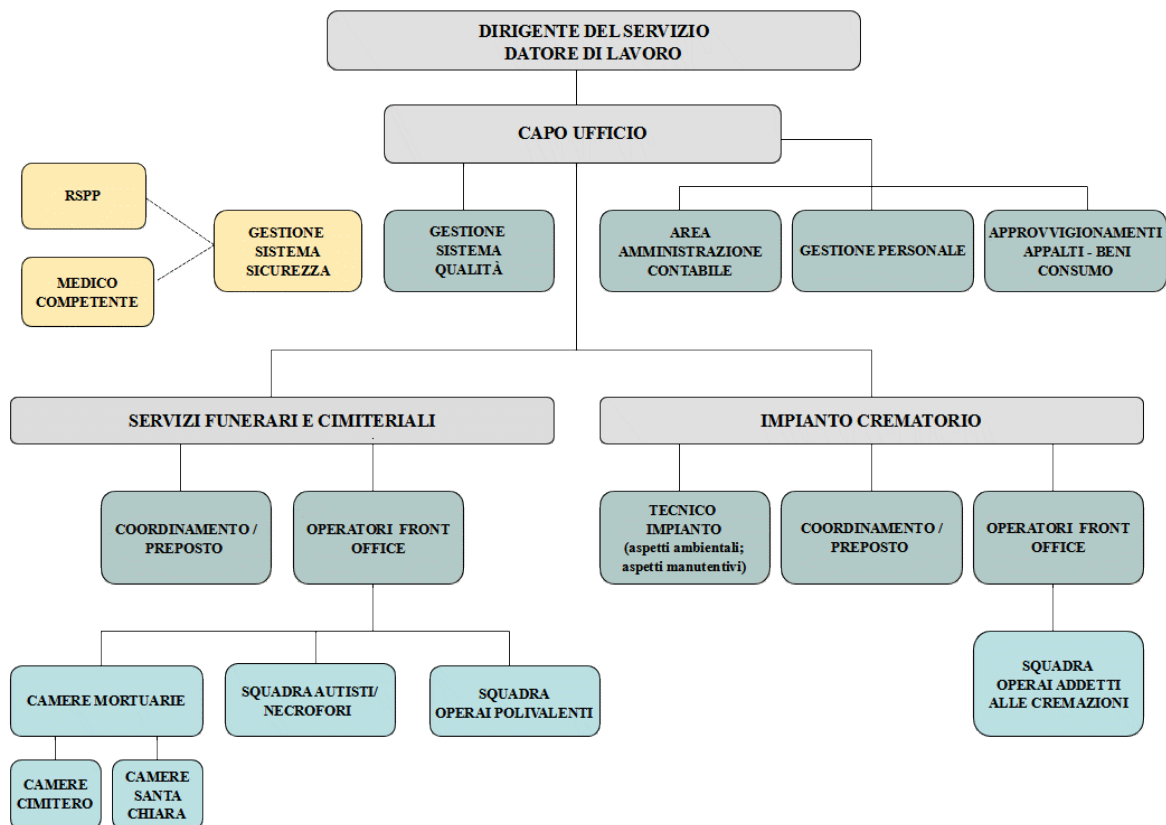


Sede dell'Ufficio Servizi funerari
Trento - via Madruzzo, 4

a) La struttura: ruoli e compiti

Le professionalità che operano all'interno dell'Ufficio Servizi funerari sono descritte nell'organigramma che segue.

ORGANIGRAMMA UFFICIO SERVIZI FUNERARI – COMUNE DI TRENTO



Rev. 01.2021

Il rapporto con la popolazione residente del Comune (120.491 abitanti al 01/01/2021) è di 1 unità ogni 2.619 cittadini/cittadine.

b) I locali a disposizione

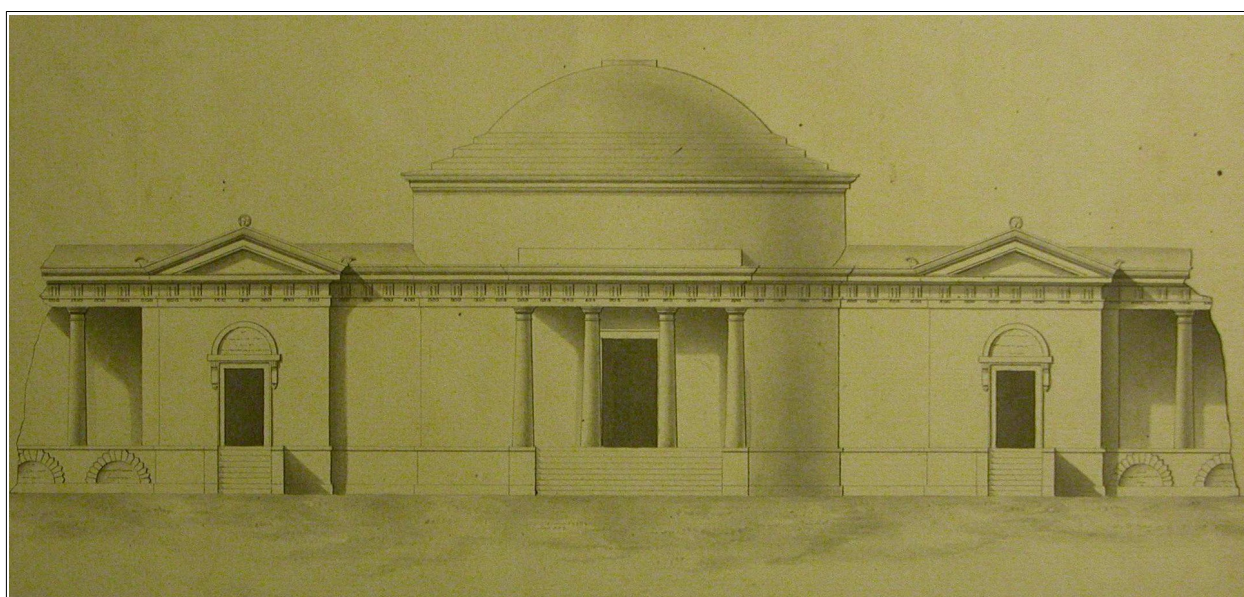
- Ufficio Servizi funerari in via Madruzzo, 4 (palazzina adiacente l'entrata principale del Cimitero civico);
- Tempio crematorio, collocato nel quadrante sud del cimitero civico in via Giusti, 2;
- Ufficio dei capisquadra degli operatori cimiteriali, con annessi magazzini, autorimesse e spogliatoi del personale in via Giusti, 2;
- Camere mortuarie presso il Cimitero civico di Trento;
- Camere mortuarie presso l'Ospedale Santa Chiara.

2.2 – Il Cimitero civico di Trento

Il Cimitero civico di Trento sorge in una posizione privilegiata del tessuto urbano, tra il centro cittadino e il quartiere delle Albere.

Occupava una superficie complessiva di 47059,09 m² ed è costituito da due aree speculari su via Madruzzo.

Il quadrante nord, progettato dall'ingegnere Giuseppe Pietro Dal Bosco, risale al 1826; nel giro di qualche decennio, resosi necessario un ampliamento del recinto quadrangolare iniziale, si costruì la seconda area con le medesime caratteristiche architettoniche del progetto originario. Il perimetro cimiteriale è adornato di logge racchiuse da colonne monolitiche in pietra bianca di Trento, di ordine dorico. Nel colonnato ad ogni campata corrisponde un'edicola contenente i monumenti funebri delle famiglie più influenti, alcuni dei quali realizzati dai celebri artisti trentini Andrea Malfatti e Stefano Zuech. Lo spazio incluso nel quadrante è attraversato da viali con cipressi ed è adibito a campo di inumazione.



Archivio Comunale di Trento: progetto Dal Bosco 1826
prospetto oratorio (chiesa del Redentore)

Nel quadrante nord al centro di ogni lato del colonnato sorge una grande cappella, inclusa tra due minori analoghe a quelle poste in prossimità degli angoli. In una delle due cappelle si trova il Famedio, luogo di sepoltura e memoria degli uomini che hanno onorato la Città con i loro meriti; di fronte si erge la Cappella dei Benefattori.

In asse al viale d'ingresso vi è la Chiesa del Redentore, costruita nel 1857 sul modello del Pantheon, con un'evocativa statua del Cristo, opera del Malfatti, sulla trabeazione del nartece.

Il quadrante sud, progettato dall'ingegner Apollonio tra il 1889 e il 1895 e la cui realizzazione è durata fino al 1970, ospita le camere mortuarie e il Tempio crematorio della Città, nei pressi del quale vi è uno spazio dedicato alla dispersione delle ceneri, il Giardino delle Rimembranze.

Sono presenti inoltre il sacrario militare italiano, il monumento ai caduti austro-ungarici della prima guerra mondiale, il monumento ai caduti in Russia e il monumento alle vittime civili dei bombardamenti della seconda guerra mondiale.

Il Cimitero comunale, dando rilievo alla complessità culturale, religiosa ed etica della società, accoglie altresì uno spazio dedicato alle sepolture islamiche: un'area delimitata e definita dedicata alla sepoltura dei soli fedeli musulmani, inumati secondo il rito religioso proprio.



Cimitero civico di Trento - quadrante nord
Chiesa del Redentore (1857)



Cimitero civico di Trento - quadrante nord
Edicola maggiore della Beneficenza (1889-1892)

Sono dislocati sul territorio comunale altri venti cimiteri:

- cimitero di San Bartolomeo;
- cimitero di Vela;
- cimitero di Gardolo;
- cimitero di Meano;
- cimitero di Vigo Meano;
- cimitero di Montevaccino;
- cimitero di Martignano;
- cimitero di Cognola;
- cimitero di Villamontagna;
- cimitero di Povo;
- cimitero di Villazzano;
- cimitero di Valsorda;
- cimitero di Mattarello;
- cimitero di Romagnano;
- cimitero di Ravina;
- cimitero di Sardagna;
- cimitero di Sopramonte;
- cimitero di Vigolo Baselga;
- cimitero di Baselga del Bondone;
- cimitero di Cadine.

L'Ufficio, inoltre, esercita la vigilanza sul cimitero privato dell'Ordine dei Frati Minori presso il Convento di San Bernardino a Trento.

2.3 – Il Tempio crematorio

Consegnato alla Città nel mese di ottobre 2021, è l'unico impianto crematorio del territorio provinciale, destinato a soddisfare l'esigenza di una cospicua parte della popolazione che per sé stessa o per i propri cari decide quale destinazione *post mortem* la cremazione.

Avere un Tempio crematorio in Città significa creare le condizioni di vera eguaglianza per chi sceglie la cremazione rispetto a chi si avvale delle modalità tradizionali di sepoltura, perché permette di accompagnare il defunto sino all'estrema dimora senza interruzione cerimoniale.

I lavori di costruzione del Tempio crematorio sono stati orientati da criteri architettonici e tecnici all'avanguardia in grado di minimizzare l'impatto sul territorio, anche mediante la stringente limitazione di emissioni, rumori e vibrazioni, a presidio della massima tutela del patrimonio ambientale.

La struttura è collocata nel quadrante sud del Cimitero civico di Trento e copre un'area di complessivi 3500 m², di cui circa 1000 m² edificati. Dal punto di vista architettonico l'edificio si armonizza con il contesto circostante, sia del Cimitero monumentale, perché con il suo profilo rettangolare e il colore delicato delle mura richiama i monumenti sepolcrali, sia con il prospiciente quartiere delle Albere, in quanto le eleganti lame che coprono i camini sono allineate con le forme geometriche del Museo delle Scienze che si erge appena oltre la linea ferroviaria.



Cimitero civico di Trento - quadrante sud
Tempio crematorio e in primo piano Sacrario militare austro - ungarico

Al suo interno sono presenti:

- al piano terreno: due sale del saluto, gli uffici amministrativi, un locale per le salme in attesa di cremazione, una sala per il deposito e la consegna delle urne, due linee di cremazione con due forni alimentati a gas metano, un locale per la polverizzazione delle ceneri e il confezionamento delle urne, spogliatoi e locali di servizio per il personale addetto;
- al primo piano: tramite una scala e un ascensore si giunge ad un camminamento che attraversa l'edificio nel senso delle lunghezze e si affaccia su un terrazzino rivestito di elementi naturali, opportunità di lieve conforto nel momento doloroso del commiato;
- al piano interrato su una superficie di circa 200 m², sono previsti i locali per impianti di trattamento fumi derivanti dal processo di cremazione e per gli impianti termici e di condizionamento.

Intorno al perimetro sud-ovest del Tempio sono collocate 1.512 cellette cinerarie e ossarie, ciascuna dotata di luce votiva alimentata a energia elettrica, con maggior comodità per l'utenza e attenzione in termini ambientali.

Nelle vicinanze del Tempio crematorio si trova il Giardino delle Rimembranze, uno spazio verde realizzato *ex novo*, dedicato alla dispersione delle ceneri; in quest'area è collocato anche un ruscello artificiale nelle cui acque possono essere conferite le ceneri che sono poi raccolte nel cinerario comune.



Cimitero civico di Trento – quadrante sud
Giardino delle rimembranze

3 – I SERVIZI CHE OFFRIAMO

3.1 – Onoranze funebri

A) Trasporto funebre

L'Ufficio provvede al trasporto e alla cerimonia funebre su richiesta dei familiari dei defunti.

Pianificazione dei servizi funebri

L'Ufficio stabilisce l'orario di una prestazione funebre sulla base delle disponibilità presenti nell'agenda in cui sono registrati tutti i servizi, delle esigenze dei familiari e del celebrante.

Servizi all'interno del comune

In città sono consentite cerimonie funebri presso la chiesa del cimitero di Trento e presso le chiese parrocchiali.

L'Ufficio può, di volta in volta e in accordo con i familiari, autorizzare e organizzare i funerali in altre chiese o cappelle religiose cattoliche o luoghi di culto di altre religioni con modalità e tempi di svolgimento assimilabili a quelli dei funerali nel cimitero di Trento o nelle chiese cittadine.

In accordo con i familiari e con il ministro di culto, nelle frazioni, possono essere fissati funerali ad orari diversi da quelli normalmente praticati, quando non provochino intralcio nello svolgimento di altri servizi funebri.

Di norma sono esclusi i cortei a piedi o di autovetture nelle vie cittadine e sulle strade di gran traffico.

L'Ufficio fissa l'orario dei trasferimenti e della cerimonia funebre in accordo con i familiari. Di norma i funerali si celebrano alle ore 9, 10, 11, 14, 15, 16 presso la chiesa del Cimitero civico di Trento o nelle chiese della città. Il sabato sono possibili i funerali solo di mattina alle ore 9, 10, 11.

Presso le chiese delle frazioni generalmente i funerali sono previsti alle ore 10 oppure alle ore 14:30 e il sabato solo nella mattina alle ore 10.

Non si tengono funerali di domenica e negli altri giorni festivi.

Prelievi da altri comuni

L'Ufficio, in accordo con i familiari, organizza il servizio di prelievo di un defunto dal comune dove è avvenuto il decesso.

L'Ufficio contatta il comune di provenienza, o se del caso, un'impresa pubblica o privata per l'espletamento in loco delle pratiche amministrative e la preparazione dei necessari documenti di trasporto.

Servizi all'esterno del comune (trasporti verso altri comuni o all'estero)

L'Ufficio, in accordo con i familiari o l'impresa funebre da loro incaricata, fissa l'orario di partenza.

Per i servizi direttamente eseguiti, l'orario di partenza è stabilito calcolando che l'arrivo al comune di destinazione avvenga in orario di servizio per l'accettazione del defunto da parte del personale cimiteriale competente. Le partenze, normalmente, sono fissate durante l'orario di servizio. Possono, comunque, per esigenze particolari, quali la lunga distanza da coprire, essere stabilite durante le ore notturne e nelle giornate festive.

Per i trasporti eseguiti da imprese private, le partenze sono stabilite entro l'orario di servizio e entro la mattina del sabato, della domenica e dei festivi. Eccezioni possono essere ammesse per esigenze particolari e quindi essere stabilite nel pomeriggio del sabato e dei festivi. In questi casi, comunque, la chiusura del cofano alla presenza dei familiari deve avvenire in orari di servizio.

B) Fornitura di articoli e servizi funerari

L'Ufficio Servizi funerari provvede alle forniture necessarie al servizio funebre su richiesta dei familiari dei defunti.

In particolare si occupa di:

- fornitura di cofani, in legno o con rivestimento interno in zinco, eventualmente corredati dei relativi accessori (imbottiture, maniglie): il personale mostra all'utenza il campionario dei vari modelli e se, richiesto, consiglia quello adatto con riferimento alla pratica funeraria ordinata;
- fornitura di addobbi floreali: il personale illustra all'utenza, servendosi di un catalogo, i diversi tipi di confezioni floreali; l'utenza può indicare le preferenze sul colore dei fiori e la tipologia di essenza, fermo restando che le variazioni possono essere accordate nei limiti del valore economico del tipo di confezione floreale richiesta;
- pubblicazione necrologie: il personale invia la richiesta di pubblicazione del necrologio – nel testo e con il materiale fotografico scelto da chi richiede il servizio – alle agenzie dei quotidiani individuate dall'utenza stessa, tra quelle disponibili a effettuare il servizio;
- fornitura di manifesti: il personale predispone una bozza del manifesto secondo il materiale fotografico e i desideri dell'utenza alla quale poi la stessa è sottoposta per una rilettura, cui segue la stampa e la consegna del materiale ordinato;
- fornitura di memorie: il personale predispone una bozza della memoria secondo il materiale fotografico e i desideri dell'utenza alla quale poi la stessa è sottoposta per una rilettura; la consegna delle memorie avviene almeno due ore prima della cerimonia.

3.2 – Servizi cimiteriali

A) Manutenzione dei cimiteri

L'Ufficio opera utilizzando personale proprio per la manutenzione ordinaria, mentre quella straordinaria, la cura del verde e lo sgombero della neve sono di competenza di altre strutture comunali.

In particolare l'ordinaria manutenzione riguarda la spazzatura, con asporto di residui vegetali, terra, carte o altro, di tutti i viali dei cimiteri comunali e del parcheggio del Cimitero civico di Trento; il controllo dei tombini di scarico delle acque meteoriche e pulizia delle caditoie di convogliamento delle acque nei tombini; la cura delle pavimentazioni in pietra delle scale dei cimiteri mediante spazzatura e asportazione dei rifiuti, lavatura e ripulitura.

La pulizia e il lavaggio delle vetrate, dei corrimano e delle porte di accesso ai loculi sono attività affidate ad imprese private.

Il personale comunale accerta la corretta manutenzione delle opere cimiteriali e provvede a mettere in opera piccoli interventi di ripristino e riparazione (opere murarie, opere da pittore, da fabbro, da marmista, da elettricista, ecc.).

Provvede, inoltre, allo smaltimento dei materiali risultanti dalla demolizione dei monumenti funebri posti sulle sepolture e non ritirati dai proprietari alla scadenza della concessione cimiteriale o del termine di rotazione ordinaria.

B) Sepolture

Le operazioni di sepoltura, di esumazione, estumulazione e traslazione, sono riservate al personale comunale.

Sepolture

Sono eseguite sulla base delle disposizioni impartite dall'Ufficio.

Avvengono di norma subito dopo la celebrazione del funerale. Qualora la cerimonia funebre sia eseguita da un'impresa privata, questa deve attenersi ai tempi stabiliti per i servizi eseguiti con personale comunale e quindi consegnare il cofano agli addetti comunali incaricati dell'operazione nel luogo fissato per la sepoltura e all'orario convenuto.

Inumazioni

Nei campi comuni dei cimiteri le inumazioni avvengono in successione senza soluzione di continuità, secondo l'ordine dei funerali celebrati. Il personale comunale provvede allo scavo delle fosse e al successivo riempimento con tecniche e modalità tali da permettere in sicurezza le operazioni di collocamento del feretro e del rito di commiato. Ogni fossa è contraddistinta da un numero progressivo. Entro tre giorni dall'inumazione sulle fosse è posto un cippo riportante una targhetta di marmo o altro materiale inalterabile con le generalità del defunto e il numero progressivo.

Tumulazioni

I loculi devono essere murati immediatamente dopo la deposizione del feretro o al più tardi entro tre giorni sempre che non sussistano problemi igienico-sanitari. In ogni caso nessun loculo occupato da feretri deve rimanere aperto ed in vista al pubblico.

Esumazioni ordinarie

Il turno ordinario di inumazione è pari a dieci anni. Tutte le esumazioni eseguite dopo questo periodo sono ordinarie e vengono disposte dall'Ufficio in base alla necessità di nuove inumazioni. L'Ufficio predispone annualmente l'elenco dei defunti da esumare in via ordinaria suddiviso per cimiteri.

Trascorso il periodo stabilito o per esigenze di spazio tutti i defunti inumati nei campi in rotazione vengono esumati.

L'Ufficio provvede ad avvertire dell'avvio dei relativi lavori di esumazione con congruo anticipo attraverso avvisi esposti nei cimiteri interessati e pubblicati in Internet. Inoltre, avverte per iscritto i familiari diretti, qualora facilmente reperibili con ricerche presso l'anagrafe comunale.

Tale avviso è diretto ad uno dei parenti che avrà l'onere di avvertire gli altri familiari interessati. Chi intende recuperare le ossa del proprio defunto deve richiederlo all'Ufficio entro il termine indicato nell'avviso.

Le esumazioni sono programmate dall'Ufficio in modo tale da escludere per quanto possibile i mesi di luglio, agosto, dicembre e gennaio.

Il familiare che si presenta in ufficio per organizzare l'esumazione è informato delle modalità, dei costi e dell'eventuale possibilità di sistemazione dei resti mortali in altra sepoltura, che potrà essere in concessione (cellette, posti in terra, posti in muratura ecc.) o su richiesta, con trasferimento in altri luoghi fuori comune.

A tale proposito è stato predisposto un apposito foglio informativo per le comunicazioni nel quale sono contenute le tariffe, i possibili orari e modalità operative.

Nel cimitero di Trento sono previste nei giorni di martedì, mercoledì, giovedì e venerdì a partire dalle ore 8:10 ogni 20 minuti, salvo casi o esigenze organizzative particolari.

Nei cimiteri dei sobborghi del Comune di Trento, San Bartolomeo e Vela sempre dal martedì al venerdì con orari dalle ore 8:30 ogni 20 minuti salvo casi o esigenze particolari.

Esumazioni e estumulazioni straordinarie

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere eseguite anche prima della scadenza del periodo decennale di inumazione e prima della scadenza della concessione della sepoltura privata, su specifica istanza dei familiari e alla condizione che il defunto sia trasferito ad altra sepoltura o sia avviato alla cremazione.

C) Autorizzazioni

Tutte le autorizzazioni rientranti nell'attività dei servizi funerari sono emanate dall'Ufficio.

In particolare si tratta di:

- autorizzazione al seppellimento;
- autorizzazione al trasporto nel comune;
- autorizzazione alla cremazione;
- autorizzazione all'affidamento ceneri;
- autorizzazione alla dispersione delle ceneri;
- autorizzazione al trasporto fuori comune;
- autorizzazione al trasporto all'estero;
- autorizzazione all'introduzione dall'estero;
- autorizzazione all'esumazione/estumulazione straordinaria.

D) Concessioni cimiteriali

Concessione e concessionario

Una sepoltura privata è lo spazio cimiteriale concesso affinché sia usufruito per la collocazione dei defunti di una famiglia o dei componenti di un ente o associazione.

Il concessionario acquisisce il diritto di usare la sepoltura per un periodo di tempo prestabilito e alle condizioni regolamentari. Rimane integro il diritto di proprietà del Comune. Il diritto all'uso della sepoltura non è commerciabile, né alienabile, né trasmissibile in eredità. Al concessionario incombono tutti gli oneri regolamentari ed egli rappresenta l'unico interlocutore nei confronti dell'Ufficio abilitato ad assumere le decisioni concernenti l'utilizzo della tomba.

Nuova concessione

Chi intende ottenere una concessione cimiteriale deve presentare istanza all'Ufficio precisando il cimitero al quale si riferisce e il tipo di sepoltura desiderata.

Se le sepolture sono ancora in fase di realizzazione, le istanze presentate sono inserite in graduatoria, redatta seguendo l'ordine rigoroso di presentazione delle domante, distinte per cimiteri comunali e per tipologia di sepolture private desiderate. Le graduatorie sono pubbliche.

Quando è disponibile una sepoltura privata, la stessa è assegnata al richiedente inserito al primo posto della graduatoria formata per quel tipo di sepoltura e per quello specifico cimitero.

L'assegnazione avviene immediatamente quando la sepoltura è disponibile e risultano iscritti nella relativa graduatoria. Il richiedente ha la facoltà di scegliere liberamente l'ubicazione della sepoltura privata qualora vi sia disponibilità. È altresì facoltà del richiedente far mantenere in sospeso e in evidenza la sua richiesta in attesa che si renda disponibile un particolare tipo di sepoltura privata.

Rinnovo della concessione

Il concessionario, o suo familiare, di una sepoltura privata già concessa ha la facoltà di ottenere il rinnovo. La facoltà di rinnovo può essere esercitata unicamente nel semestre precedente alla data di scadenza.

L'Ufficio tiene uno scadenario delle concessioni. Entro la fine di ogni anno l'Ufficio compila l'elenco distinto per cimitero delle concessioni scadenti l'anno successivo.

Tale elenco è tenuto a disposizione del pubblico presso l'Ufficio. L'Ufficio è tenuto altresì, per i concessionari reperibili, a dare comunicazione personale della scadenza della concessione almeno tre mesi prima del termine.

Quando una sepoltura privata in scadenza è contigua ad altra dello stesso concessionario avente scadenza diversa e sulle quali è posto un unico monumento funebre, il concessionario ha facoltà di ottenere, su domanda, la proroga della concessione per parificare le date di scadenza.

L'Ufficio esegue rilevazioni presso gli uffici anagrafici per reperire i concessionari, o familiari dei concessionari, delle concessioni in scadenza e provvedere a dare comunicazione della scadenza almeno tre mesi prima del termine a quanti rintracciati.

Decadenza della concessione

L'Ufficio può avviare la procedura di decadenza quando il concessionario non adempie ai previsti obblighi regolamentari. La decadenza è pronunciata dal Sindaco previa comunicazione all'interessato dell'avvio del procedimento e scaduti 30 giorni dalla diffida a provvedere all'adempimento.

Revoca della concessione

La decadenza della concessione può essere dichiarata nei seguenti casi:

- a) quando è accertato che la concessione sia oggetto di lucro e di speculazione;
- b) in caso di violazione del divieto di cessione tra privati del diritto d'uso della sepoltura;
- c) quando, nel caso di concessione di aree per la realizzazione di manufatti, non si sia provveduto alla costruzione delle opere entro i termini fissati;
- d) quando non si sia provveduto alla collocazione di regolare lapide o monumento funebre sulla sepoltura privata entro i termini fissati;
- e) quando la sepoltura privata risulti in stato di abbandono per incuria o quando non siano osservati gli obblighi relativi alla manutenzione della sepoltura;
- f) quando vi sia grave inadempienza ad ogni altro obbligo previsto nell'atto di concessione e nel Regolamento di polizia mortuaria.

Nei casi sub a) e sub b) la decadenza è pronunciata previa comunicazione dell'avvio del procedimento. Negli altri casi è dichiarata previa diffida al concessionario a provvedere all'adempimento degli obblighi entro il termine massimo di 30 giorni. In caso di irreperibilità la diffida viene pubblicata per 30 giorni consecutivi all'albo della circoscrizione interessata o a quello del cimitero.

La dichiarazione di decadenza compete al Sindaco in base ad accertamento dei relativi presupposti da parte dell'Ufficio. Ai concessionari decaduti o altri aventi titolo non spetta alcun indennizzo o rimborso.

Ove sia accertato che la famiglia sia estinta e siano decorsi 20 anni dall'ultima sepoltura se ad inumazione o 30 anni se a tumulazione, il Sindaco dichiara la decadenza della concessione su proposta dell'Ufficio. La sepoltura è concessa nuovamente secondo le ordinarie procedure con l'obbligo per il concessionario di mantenere un ricordo della precedente famiglia fino alla scadenza naturale della prima concessione.

Rinuncia della concessione

La rinuncia alla concessione è ammessa solo nel caso di sepoltura non occupata o quando, essendo stata occupata, le salme ivi collocate siano trasferite in altra sepoltura privata nei cimiteri comunali o fuori comune.

La rinuncia è proposta dal concessionario ed è accettata con provvedimento del Dirigente. Con l'accettazione della rinuncia è dovuto al concessionario il rimborso di una somma pari a 1/N della tariffa applicata al momento della concessione per ogni anno intero o frazione di anno superiore a 6 mesi di residua durata, intendendosi per N il numero di anni della originaria concessione.

Nessun rimborso è dovuto qualora la sepoltura rinunciata non sia suscettibile di riutilizzo.

L'Ufficio predispone la disposizione di liquidazione sottoscritta dal Dirigente e la invia al Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali per la procedura di pagamento.

L'imputazione della spesa avviene su impegno di spesa predisposto annualmente dall'Ufficio.

Il rimborso avviene attraverso accredito sul conto corrente dichiarato dal rinunciatario entro 90 giorni dalla data della richiesta.

Nel caso in cui la rinuncia avvenga in concomitanza con la richiesta di una nuova concessione cimiteriale, l'importo del rimborso può essere detratto nella fattura relativa alla nuova concessione.

E) Depositi di osservazione, obitori, camere mortuarie

La funzione del deposito di osservazione è di conservazione delle salme nelle prime 24 ore successive al decesso; queste devono essere poste in condizioni tali che non ostacolino eventuali manifestazioni di vita e quindi non possono essere chiuse in cassa, né sottoposte ad autopsia, né a trattamenti conservativi, o conservate in celle frigorifere.

L'Ufficio Servizi funerari gestisce due depositi di osservazione delle salme sul territorio comunale: uno presso l'Ospedale Santa Chiara e uno presso il Cimitero civico di Trento.

Il primo accoglie le salme delle persone decedute presso quel presidio ospedaliero, mentre la struttura presso il Cimitero civico accoglie le salme delle persone decedute in abitazione, in case di cura e di riposo e quelle rinvenute sulla pubblica via.

Depositi di osservazione sono presenti anche presso altre strutture ospedaliere, quali l'Ospedale San Camillo e la Casa di cura Villa Bianca e sono gestiti direttamente dagli stessi istituti.

Trascorse le 24 ore dal decesso, di norma, tutti i defunti sono riuniti presso le camere mortuarie del cimitero civico di Trento in attesa dei rispettivi servizi funebri, salvo i casi in cui i familiari non preferiscano mantenerli nell'abitazione dov'è avvenuto il decesso.

Deposito di osservazione/obitorio/camera mortuaria presso il Cimitero civico di Trento

Il personale addetto prende in consegna le salme trasferite dalla squadra autisti, le colloca nelle stanze (camere ardenti) o nelle celle frigorifere; assiste il medico necroscopo quando è necessaria la visita necroscopica; esercita l'attività di sorveglianza e cura delle salme; assiste il medico legale incaricato all'esecuzione dell'eventuale riscontro diagnostico o dell'autopsia; prepara il materiale per riscontri diagnostici e autopsia, provvede alla pulizia della sala anatomica ed al ripristino dello strumentario utilizzato; veste le salme quando è necessario e collabora con la squadra autisti alla chiusura e sigillatura dei feretri, al caricamento dei cofani sulle autofunebri e alla consegna delle salme alle imprese private per i trasporti funebri.

Presso il Cimitero civico di Trento è istituito l'obitorio comunale avente la funzione di mantenere in osservazione e riscontro diagnostico di cadaveri di persone decedute senza assistenza medica, di mantenere per un periodo indefinito i cadaveri a disposizione dell'autorità giudiziaria per autopsie giudiziale e/o per accertamenti medico-legali e/o riconoscimento.

Deposito di osservazione presso Ospedale Santa Chiara

La gestione comunale è regolata da apposito accordo amministrativo fra il Comune di Trento e l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

L'accordo prevede che il Direttore medico di presidio svolga le funzioni di coordinamento, indirizzo e vigilanza sotto il profilo sanitario e igienico ed espleti i compiti inerenti alla medicina necroscopica, mentre il personale comunale eserciti l'attività di sorveglianza e cura delle salme e di organizzazione dei trasferimenti dei defunti.

F) Recupero salme

I prelievi durante il normale orario di lavoro da lunedì a venerdì sono effettuati indistintamente da tutto il personale con mansione di necroforo autista.

L'Ufficio Servizi Funerari istituisce e regola un servizio di reperibilità del personale mediante il quale due addetti della squadra autisti sono tenuti a rendersi disponibili per prendere servizio 24 ore su 24 ore, sette giorni su sette.

Il servizio di reperibilità è diretto al prelievo immediato di persone decedute in luoghi pubblici o privati inadatti alla loro conservazione oppure quando i parenti ne facciano esplicita richiesta.

Di norma i due addetti devono prendere servizio presso le rimesse funebri del Cimitero civico di Trento entro mezz'ora dalla chiamata.

L'avviso di chiamata è normalmente diramato dal Comando del Corpo di Polizia locale a tale scopo contattato dall'Autorità giudiziaria o dai parenti del defunto.

Il personale comunale addetto opera nel rispetto delle prescrizioni della normativa vigente in materia ed in particolare del D.P.R. n. 285/1990, Regolamento di polizia mortuaria, e del Regolamento comunale di polizia mortuaria.

Nel caso di morti per causa violenta si adegua alle disposizioni anche orali degli organi di polizia o dell'Autorità giudiziaria.

In caso di morti per malattia prende in consegna il certificato medico di constatazione del decesso. Se la salma risulta non essere vestita dai parenti, ritira da questi i capi di abbigliamento.

Quindi trasferisce la salma presso l'obitorio o il deposito di osservazione del cimitero di Trento: nel primo caso per tenerla a disposizione della magistratura, nel secondo caso per provvedere alla sua vestizione all'inizio della ripresa del normale orario di servizio e in concomitanza con l'ordinazione da parte dei parenti del servizio di onoranze funebri, provvedere alla deposizione della salma nel feretro prescelto e all'esposizione nella stanza mortuaria.

G) Posa lapidi

Comunicazione lavori

La posa sulle sepolture di lapidi, targhe ed epigrafi non è di norma soggetta ad autorizzazione o concessione e deve rispettare le caratteristiche standard prescritte dal Regolamento comunale di polizia mortuaria e dettagliate dalle disposizioni del Dirigente del Servizio.

I soggetti interessati o l'impresa da loro incaricata presentano per iscritto all'Ufficio una comunicazione di inizio lavori accompagnata da una relazione che descriva le opere da compiersi e dimostri il rispetto delle caratteristiche regolamentari. La relazione deve essere integrata da un disegno in scala delle opere da eseguirsi. La relazione e il disegno anzidetti non necessitano della firma di professionista abilitato.

I lavori possono essere avviati alla scadenza del decimo giorno successivo alla presentazione della comunicazione, salvo che l'ufficio entro tale termine non richieda le variazioni necessarie per riportare le opere da compiersi entro i limiti regolamentari e al rispetto delle caratteristiche standard prescritte dalle disposizioni del Dirigente del Servizio.

Il termine può essere aumentato a trenta giorni, qualora l'Ufficio ritenga di dover chiedere il parere ai competenti settori tecnici del Comune.

Durante l'esecuzione dei lavori il personale a ciò incaricato deve essere in possesso della copia della comunicazione presentata all'Ufficio; tale documentazione deve essere mostrata al personale cimiteriale a semplice richiesta.

Permanenza di un monumento funebre

Il diritto di permanenza di un monumento funebre, di una lapide o di una targa su una sepoltura decade automaticamente con la dichiarazione di termine della rotazione ordinaria, se in campo comune, o con la scadenza per qualsiasi motivo della concessione della sepoltura privata.

Demolizione e smaltimento monumenti funebri

Ogni manufatto di cui non è fatta richiesta esplicita di prelievo da parte dei proprietari, o di loro incaricati, entro le date contenute nelle lettere di avviso delle esumazioni ordinarie o della scadenza della concessione, diventano a tutti gli effetti e senza alcun obbligo di rimborso o indennizzo di proprietà del Comune.

L'Ufficio provvede ad avviare alla demolizione e allo smaltimento ogni manufatto di cui non è stata presentata esplicita richiesta di prelievo da parte dei proprietari entro i termini regolamentari.

Fotografie e altri ricordi strettamente personali collocati sulla sepoltura sono conservati per un periodo di sei mesi entro il quale la famiglia può ritirarli senza alcuna formalità.

Cura e manutenzione

L'Ufficio controlla la cura e la corretta manutenzione delle lapidi e targhe poste nei cimiteri.

Qualora riscontri situazioni indecorose e difetti di manutenzione tale da renderle non confacenti o non conformi allo scopo per il quale sono state collocate, diffida gli interessati, o direttamente, se noti, o mediante pubblicazione all'albo cimiteriale per un mese, al ripristino delle condizioni minime di cura e pulizia.

Trascorso inutilmente il termine, rimuove i monumenti e le lapidi.

Senza obbligo di avviso, l'Ufficio rimuove dalle tombe tutti gli oggetti che si estendano fuori dagli spazi di competenza o non siano decorosi nel contesto cimiteriale.

H) Cremazione

Principali riferimenti normativi

- Decreto del Presidente della Repubblica n. 285/1991;
- Circolare del Ministero della Sanità n. 24/1993;
- L. n. 130/2001;
- L.P. n. 7/2008;
- Regolamento comunale di polizia mortuaria.

Premessa

L'Ufficio gestisce con proprio personale il Tempio crematorio, che rappresenta una novità assoluta per il territorio della Provincia autonoma di Trento.

Il servizio di cremazione è servizio essenziale ed indefettibile per assicurare la libertà di decisione sulle modalità e sul luogo di riposo delle spoglie mortali proprie o dei familiari.

Per scegliere la cremazione è necessario che il defunto ne abbia dato disposizione nel testamento o che fosse iscritto ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati.

In mancanza della disposizione testamentaria o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, nelle forme disposte dalla normativa statale, acquisita dal comune di residenza, si fa

riferimento alla volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficio competente del comune di decesso.

L'autorizzazione alla cremazione è rilasciata previa acquisizione dei certificati medici necessari dai quali risulti escluso il sospetto di una morte dovuta a reato, oppure del nulla osta dell'autorità giudiziaria.

Prenotazione del servizio di cremazione

Il Tempio crematorio garantisce il servizio di cremazione alle persone residenti in vita nella Provincia di Trento e, commisurato alle potenzialità degli impianti, anche ai non residenti.

L'impianto è dotato di due linee di cremazione, ognuna delle quali può effettuare fino a sei cremazioni giornaliere.

Le cremazioni possono essere effettuate:

- su richiesta degli utenti che organizzano il funerale presso l'Ufficio Servizi funerari;
- su domanda delle imprese di onoranze funebri, delegate dai familiari dei defunti;
- d'ufficio a seguito di operazioni cimiteriali.

Le richieste di cremazione sono gestite tramite un portale dedicato:

<https://trento.gestionecimitero.com/login>.

I servizi di cremazione ordinati nel contesto dell'organizzazione di un funerale o a seguito di operazioni cimiteriali urbane sono inserite sul portale direttamente dal personale dell'Ufficio senza necessità per l'utente di accreditarsi preventivamente.

Le imprese di onoranze funebri che vogliono fruire dei servizi erogati dal Tempio crematorio del Comune di Trento devono, invece, chiedere l'accREDITAMENTO mediante il modulo 3801 - Tempio crematorio reperibile sul sito dell'Amministrazione comunale, registrarsi al portale di gestione e prenotare il servizio di cremazione. Le richieste di prenotazione sono evase in ordine cronologico.

Accoglimento e tempi

Le modalità di conferimento del feretro da avviare alla cremazione e le regole generali di comportamento per l'accesso al Tempio crematorio sono stabilite nel Disciplinare per i servizi di cremazione approvato con atto dirigenziale di data 31/08/2021, anch'esso pubblicato sul sito dell'Amministrazione.

Prima di procedere alla consegna del feretro, l'incaricato al trasporto deve consegnare al personale del Tempio Crematorio tutta la documentazione necessaria, ed eventualmente l'urna cineraria scelta dai congiunti. L'accoglimento del defunto avviene all'ingresso della struttura. Il feretro, una volta posizionato su apposito carrello, è movimentato dal personale incaricato.

Le imprese di onoranze funebri devono conferire il feretro da cremare almeno quattro ore lavorative prima del momento di inizio della cremazione prescelto in fase di prenotazione.

L'Ufficio, mentre è libero di anticipare per esigenze di servizio la cremazione di un defunto alla quale i familiari non abbiano scelto di assistere, s'impegna a effettuare l'operazione non oltre la data e l'ora prescelte dall'utente.

Nel caso in cui i familiari abbiano espresso la volontà di assistere alla cremazione – con le modalità e i limiti imposti dalla normativa in tema di sicurezza sul lavoro – l'Ufficio è vincolato al rigoroso rispetto dei termini di effettuazione della cremazione.

Tracciabilità delle operazioni di cremazioni

Le fasi del processo di cremazione sono interamente tracciate per assicurare l'identificazione del defunto durante tutto il processo di cremazione, dall'ingresso del feretro nell'edificio del Tempio fino alla consegna dell'urna contenenti le ceneri corrispondenti.

Al ricevimento del feretro, l'addetto all'impianto assegna un codice univoco numerico progressivo che apposto sul feretro, sull'urna e sulla relativa documentazione impedisce la sovrapposizione delle varie fasi di cremazione e garantisce l'identità certa delle ceneri.

Orari ed accessibilità

Il Tempio crematorio svolge le operazioni di cremazione da lunedì al sabato.

Da lunedì a venerdì le linee di cremazione sono operative sia al mattino che nel pomeriggio, mentre al sabato solo al mattino per consentire le cremazioni programmate e le attività settimanali di pulizia e di manutenzione dell'impianto.

Consegna dell'urna

L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona indicata nella richiesta del servizio a partire dal giorno successivo a quello della cremazione.

Ove i familiari abbiano espresso la volontà di assistere alla cremazione, l'urna con le ceneri del defunto è consegnata loro immediatamente dopo l'operazione.

L'incaricato al ritiro si deve presentare personalmente al Tempio crematorio e, in caso di impossibilità, può delegare un'altra persona. In questo caso la delega, unitamente ad un documento di identità del delegante, se necessario, deve essere consegnata all'Ufficio per poter ritirare l'urna. Il ritiro è formalizzato dal verbale di consegna dell'urna.

Sale del saluto

Il Tempio crematorio dispone di due sale che possono essere utilizzate dai familiari del defunto per riunirsi e onorare il proprio caro. In ognuna di queste sale, congiunti e amici possono dare l'ultimo saluto al defunto prima che venga traslato nei locali tecnici. A somiglianza dell'inumazione e della tumulazione, cui ordinariamente il pubblico assiste, le telecamere installate nei locali tecnici, possono proiettare le immagini della cremazione (immissione nel forno, estrazione delle ceneri ecc.) su uno schermo posto nella sala del saluto, a completamento degli aspetti cerimoniali delle esequie e al fine di non trasformare nella percezione dell'utente la cremazione da rito di commiato a mera operazione tecnica.

Dispersione delle ceneri

La dispersione delle ceneri è consentita esclusivamente previa espressa manifestazione di volontà del defunto, risultante dal testamento o da un'altra dichiarazione scritta; l'autorizzazione è rilasciata dal comune dov'è prevista la dispersione.

A Trento, la dispersione delle ceneri può effettuarsi:

- in natura, a una distanza di oltre duecento metri da qualunque insediamento abitativo;
- nel Cimitero civico, in cui è presente uno spazio verde per la dispersione delle ceneri sia sul manto erboso che in un ruscello artificiale nelle cui acque possono essere conferite le ceneri che sono poi raccolte nel cinerario comune.

Tariffe

Le tariffe della cremazione e dei servizi connessi, nonché della dispersione delle ceneri, sono state approvate con deliberazione della Giunta comunale n.194 di data 09/08/2021 e sono aggiornate annualmente.

Le tariffe, diversificate in base alla residenza in Provincia di Trento o fuori Provincia, sono consultabili sul sito istituzionale del Comune di Trento, nell'area dedicata ai servizi funerari e cimiteriali.

La tariffa di cremazione è comprensiva delle seguenti prestazioni:

- accoglimento del defunto negli ambienti del Tempio crematorio;
- azioni propedeutiche all'introduzione del feretro nel forno;
- processo di cremazione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri e inserimento in un'urna "standard";
- consegna delle ceneri.

Per l'utilizzo delle sale del saluto è stabilito un costo orario.



Cimitero civico di Trento - quadrante nord
vedute



3.3 – Livelli di servizi offerti - impegni di qualità

3.3.1 – Fattori di qualità e standard dei servizi

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, sono identificati appositi indicatori riferiti alle prestazioni principali.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche dei servizi funerari;
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il Servizio si impegna a garantire e mantenere;
- l'indicatore di misurazione che ne dà concreta interpretazione e che prevede l'eventuale rimborso in caso di mancato rispetto di tale valore o l'indennizzo in taluni casi particolari.

Onoranze funebri

A) Trasporto funebre

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Apertura prolungata dell'Ufficio per l'assunzione di servizi funerari e loro organizzazione.	Da lunedì a venerdì 8.00-12.00 e 14.00-16.00. Sabato, domenica e festivi 8.00-12.00.	Rispetto degli orari di apertura.
Garanzia della scelta del luogo e dell'orario di svolgimento della cerimonia funebre, come pure delle partenze per destinazioni fuori comune.	Svolgimento della cerimonia funebre come da scelta dei familiari all'interno degli orari prestabiliti e previo accertamento della disponibilità nel calendario dell'Ufficio (in accordo con il ministro di culto, se previsto). Rispetto degli orari fissati per le partenze.	Rispetto della scelta dei luoghi e orari scelti dai familiari.
Presenza alle cerimonie funebri e/o alle partenze di personale in divisa adeguatamente preparato.	Presenza di un numero adeguato di addetti per lo svolgimento delle cerimonie funebri nel comune. Presenza di personale non inferiore a 2 addetti nelle operazioni di chiusura del feretro e caricamento sull'autofunebre.	Rispetto della presenza del numero di addetti previsti.
Uso di mezzi funebri adeguati, efficienti e puliti.	Corretta e costante manutenzione dei mezzi e periodica pulizia e lavaggio.	Rispetto del perfetto stato di manutenzione, decoro e pulizia.
Garanzia di applicazione delle stesse modalità dei servizi a pagamento per lo svolgimento dei funerari per gli indigenti e sconosciuti.	Svolgimento del servizio per tutti gli aventi diritto.	Numero di servizi effettuati rispetto alle esigenze.

B) Fornitura di articoli e servizi funerari

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Offerta di tipologie di forniture.	Cofani: almeno 8 modelli; Urne: almeno 10 modelli; Fiori: almeno 9 composizioni (fra copriferetri, cuscini, corone e mazzi); Manifesti: almeno 4 tipologie (con o senza fotografia); Memorie: almeno 18 tipologie.	Mantenimento dell'offerta in relazione alle forniture.
Garanzia di rispetto della tipologia di fornitura scelta, della qualità e dei tempi di consegna.	<u>Cofani</u> : assicurazione della conformità a quanto ordinato e consegna nei tempi previsti; <u>Urne</u> : assicurazione della conformità a quanto ordinato e consegna nei tempi previsti; <u>Fiori</u> : assicurazione della conformità a quanto ordinato, alla qualità e quantità dei fiori a seconda delle composizioni scelte e consegna fra un'ora e mezz'ora prima delle cerimonia; <u>Manifesti</u> : assicurazione dell'assenza di errori nel testo per cause imputabili al Comune e consegna entro 24 ore dalla richiesta; <u>Memorie</u> : assicurazione dell'assenza di errori nel testo per cause imputabili al Comune e consegna almeno 2 ore prima della cerimonia; <u>Necrologie</u> : assicurazione dell'assenza di errori nel testo per cause imputabili al Comune e pubblicazione nel giorno richiesto dai familiari.	Rispetto degli standard in relazione alle varie forniture. In caso di discostamento è previsto il rimborso parziale o totale della spesa o l'indennizzo.

Servizi cimiteriali

A) Manutenzione dei cimiteri

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Mantenimento e pulizia aree fabbricati e strutture.	Viali dei cimiteri comunali e parcheggio del Cimitero civico di Trento: spazzatura e pulizia settimanale; colonnato del Cimitero civico di Trento:	Rispetto delle attività svolte.

	<p>spazzatura quindicinale, ripulitura e lavatura almeno una volta al mese;</p> <p>tutte le aree prospicienti il Tempio crematorio: spazzatura costante e lavaggio dei pavimenti almeno una volta alla settimana;</p> <p>vetrate, corrimano e porte di accesso ai loculi: lavaggio accurato due volte all'anno, di cui una in prossimità delle festività di Ognissanti;</p> <p>pavimenti degli spazi contenenti i loculi dei cimiteri: spazzatura costante e periodico lavaggio.</p>	
Esecuzione di manutenzioni urgenti.	Entro 3 giorni dalla segnalazione.	Rispetto delle attività svolte.
Salvaguardia e rispetto per l'ambiente.	È garantita la raccolta differenziata. I contenitori sono svuotati 2 volte alla settimana mentre nella settimana precedente la festività di Ognissanti la frequenza è più volte al giorno a seconda del bisogno.	Rispetto della frequenza degli interventi.
Disponibilità di fontane.	Presso il Cimitero civico di Trento: entro la distanza di 50 m dalla tomba; nei cimiteri dei sobborghi: almeno una fontana per ogni cimitero. È garantita la fruibilità delle fontane a partire dal 15 marzo fino al 1° dicembre, salvo eventuali condizioni climatiche sfavorevoli.	Rispetto della disponibilità delle fontane e garanzia del loro funzionamento.
Apertura prolungata dei cimiteri e parcheggi.	Cimitero di Trento: estate 7.00 – 19.00 / inverno 7.00 – 18.00; Cimiteri dei sobborghi: dall'alba al tramonto	Rispetto dei tempi di apertura.
Presenza di parcheggi gratuiti.	Cimitero di Trento: disponibilità di almeno 30 posti macchina Cimiteri dei sobborghi: almeno un parcheggio adeguato all'affluenza normale.	Rispetto della disponibilità dei posti macchina previsti.

B) Sepolture

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Garanzia della sepoltura a seguito della cerimonia funebre.	Entro un'ora dal termine della cerimonia funebre.	Rispetto dei tempi.

Garanzia della formazione del tumulo, della posa del cippo o manufatto provvisorio.	Entro 3 giorni dalla sepoltura.	Rispetto dei tempi.
Predisposizione del piano di esumazioni in via ordinaria e comunicazione ai familiari.	<p>Predisposizione all'inizio dell'anno, dell'elenco, suddiviso per cimiteri, delle esumazioni in via ordinaria che dovranno essere eseguite nel corso dell'anno.</p> <p>Le esumazioni ordinarie sono programmate dall'Ufficio in modo tale da escludere per quanto possibile i mesi di luglio, agosto, dicembre e gennaio.</p> <p>Avviso, almeno quindici giorni prima, mediante comunicazione personale ai familiari dei defunti della data e ora fissate per le operazioni di esumazione.</p> <p>Avviso, entro il medesimo termine, mediante cartelli affissi all'entrata del cimitero e all'inizio del campo o campi interessati dalle procedure di esumazione.</p> <p>Pubblicazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione comunale.</p> <p>Le variazioni dovute a cause di forza maggiore (ad esempio condizioni climatiche avverse eccezionali) sono comunicate ai familiari di norma entro il giorno prima dell'operazione di esumazione riprogrammata.</p>	Rispetto del piano di esumazione e delle date ed orari comunicati.

C) Autorizzazioni

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Emissione della totalità delle autorizzazioni previste nel campo funerario.	Emissione entro la data stabilita del servizio funebre (quando in possesso della documentazione necessaria, per esempio certificato necroscopico, nulla osta dell'Autorità giudiziaria, certificato medico per la cremazione, dichiarazione di volontà dei familiari per la cremazione, l'affidamento, la dispersione, ecc.).	Rispetto dei tempi.

D) Concessioni cimiteriali

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Accoglimento di tutte le istanze per l'ottenimento di concessioni cimiteriali e iscrizione nella graduatoria suddivisa per cimiteri o assegnazione diretta in presenza di disponibilità di spazi cimiteriali liberi.	Accoglimento delle istanze: assegnazione di uno spazio cimiteriale disponibile, qualora di gradimento al richiedente, all'atto di presentazione dell'istanza; iscrizione nella graduatoria suddivisa per cimiteri e comunicazione dell'avvenuto inserimento entro 30 giorni.	Rispetto degli standard previsti.
Predisposizione dell'elenco di concessioni in scadenza l'anno successivo e comunicazioni agli interessati.	Predisposizione annuale, suddiviso per cimiteri, dell'elenco delle concessioni in scadenza l'anno successivo e messa a disposizione presso l'Ufficio funerario. Avviso, almeno tre mesi prima, mediante lettera agli interessati della prossima scadenza del posto in concessione e comunicazione circa la facoltà di rinnovo.	Rispetto degli standard previsti.
Accettazione di tutte le rinunce e pagamento dei rimborsi spettanti.	Pagamento dei rimborsi entro 90 giorni dalla presentazione della richiesta.	Rispetto dei tempi.

E) Depositi di osservazione, obitori e camere mortuarie

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Apertura prolungata delle camere mortuarie.	Presso il Cimitero civico di Trento: - da lunedì a sabato 8.00-12.00/13.00-18.00; domenica 8.00-12.00/14.00-18.00; Presso l'Ospedale Santa Chiara: - da lunedì a sabato 8.00-18.00/domenica 8.00-12.00/14.00-18.00.	Rispetto dei tempi di apertura.
Assicurazione della custodia attiva delle camere mortuarie e della ricezione di tutti i defunti.	Presenza durante l'orario di apertura delle camere mortuarie di almeno un addetto in divisa. Ricezione, presso la struttura del cimitero di Trento, 24 ore su 24 di defunti deceduti sulle pubbliche vie o in abitazione previa richiesta dei familiari.	Rispetto della presenza di almeno un addetto. Rispetto degli standard di ricezione.

F) Recupero salme

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Garanzia di intervento in tempi adeguati per il recupero di salme decedute sulla pubblica via o in abitazione fuori dal normale orario di servizio.	Disponibilità 24 ore su 24 ore di due addetti che si rechino sul posto entro 60 minuti dalla chiamata da parte dell'Autorità giudiziaria o del Comando di Polizia locale.	Rispetto dei tempi.

G) Posa lapidi

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Accettazione di tutte le richieste di posa lapidi o altri lavori (iscrizioni su targhe, posa di accessori e foto, ecc.) conformi al Regolamento comunale di polizia mortuaria e alle disposizioni approvate dal Responsabile del Servizio.	Inizio lavori dal decimo giorno successivo alla presentazione della richiesta, ove siano rispettate forme, dimensioni e materiali previsti dal regolamento comunale di polizia mortuaria.	Rispetto dei tempi.

H) Cremazioni

Fattore di Qualità	Standard	Indicatore
Accesso al servizio per tutti i defunti residenti in vita nel territorio provinciale.	Esecuzione del servizio nella data stabilita, salvo situazioni di emergenza sanitaria, manutenzione non programmabile dell'impianto o diversa richiesta dei familiari.	Rispetto dei tempi.
Consegna tempestiva delle ceneri.	Consegna immediata dell'urna cineraria se i familiari del defunto assistono alla cremazione e dal giorno successivo negli altri casi.	Rispetto dei tempi.
Fruibilità delle sale del saluto a chi ne fa richiesta.	Possibilità di organizzare un momento di raccoglimento e saluto del defunto. Possibilità di assistere alla cremazione mediante videoproiezione su schermo collocato nelle sale del saluto.	Rispetto delle modalità di scelta nell'organizzazione del rito di saluto.
Procedura semplificata per l'accreditamento delle Imprese.	Accessibilità al portale dedicato. Modulistica per l'accreditamento. Abilitazione al portale entro 4 ore lavorative dalla richiesta corredata dei documenti necessari.	Rispetto dei tempi.

3.3.2 – Rimborsi e indennizzi

L'Amministrazione s'impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi nonché a rispettare i livelli di qualità stabiliti nella Carta. Garantisce a tutti i soggetti portatori d'interesse la possibilità di esprimere reclami, suggerimenti e segnalazioni di eventuali disservizi.

In particolare, le inadeguate o mancate prestazioni sono così disciplinate:

A) Necrologie:

il testo è preventivamente sottoposto all'attenzione del familiare prima della pubblicazione. Il Comune pertanto non risponde degli eventuali errori contenuti nel testo laddove questo sia stato confermato dall'utente.

- Mancata pubblicazione per causa imputabile all'Amministrazione o errori nel testo (quando l'errore riguarda fatti sostanziali quali il nominativo del defunto e la data dei funerali): rimborso dell'intera tariffa o, in alternativa, se accettata dal familiare, pubblicazione del testo il giorno successivo (anche a funerali avvenuti) e corresponsione dell'indennizzo previsto.
- Mancata pubblicazione per causa non dipendente dall'Amministrazione (per esempio mancata uscita del giornale): rimborso dell'intera tariffa o, in alternativa se accettato dai familiari, pubblicazione del testo il giorno successivo (anche a funerali avvenuti).

B) Memorie e manifesti

- Errori nel testo per causa imputabile all'Amministrazione: ristampa della fornitura richiesta prima dell'inizio della cerimonia, oppure, se ciò non è possibile, rimborso totale dell'importo e corresponsione dell'indennizzo previsto.

C) Addobbi floreali:

- Mancata consegna di una o più composizioni floreali: rimborso totale dell'importo e corresponsione dell'indennizzo previsto;
- Consegna in ritardo (dopo l'inizio della cerimonia funebre): rimborso del 50% della fornitura e corresponsione dell'indennizzo previsto;
- Non corrispondenza nella fornitura (per qualità scadente dei fiori o per numero di fiori inferiori a quelli ordinati): corresponsione dell'indennizzo previsto ove riscontrata, da parte dell'Ufficio Servizi funerari, la non corrispondenza tra l'ordine e la fornitura.

L'indennizzo rivolto a dar ristoro all'utenza delle prestazioni non conformi agli standard promessi consiste in un mazzo di fiori del valore indicativo pari a euro 50,00 ovvero, su richiesta degli interessati, versamento di pari importo ad un Ente o associazione non avente scopo di lucro e dagli stessi indicata.

4 – Rapporti con l'utenza

4.1 – L'ascolto e la valutazione del servizio

Anche nell'ambito dei servizi funerari e cimiteriali, il Comune di Trento favorisce il contatto tra la cittadinanza e le proprie strutture allo scopo di far pervenire le opinioni e il giudizio dei cittadini e delle cittadine sulle modalità di svolgimento dei servizi e ascoltarne la voce mediante le seguenti attività:

- analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami che il cittadino e la cittadina facciano giungere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure direttamente al Servizio di merito;
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati;

- esame periodico della soddisfazione dei cittadini e delle cittadine per impostare i miglioramenti dei servizi offerti e adeguare i livelli di prestazione stabiliti da questa Carta; i risultati delle verifiche sono pubblicati sul sito internet del Comune di Trento nell'area tematica dedicata ai servizi funerari e cimiteriali.

4.2 – Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione i suggerimenti e le segnalazioni che i cittadini e le cittadine faranno pervenire nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri. Parimenti vengono presi in considerazione gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni erogate, valutandone la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il rimborso o l'indennizzo.

Si riportano le definizioni che il Comune di Trento attribuisce ai suddetti termini:

- **suggerimento**: azione diretta a sottoporre all'amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- **segnalazione**: azione diretta a comunicare all'amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che l'utente ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali reputi che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- **reclamo**: espressione di insoddisfazione rivolta all'amministrazione dall'utente che richiede una risposta (un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione.

Tali suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere effettuati direttamente presso l'Ufficio, il cui personale è tenuto ad offrire ai cittadini e alle cittadine l'attenzione e la collaborazione necessarie, oppure presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico, secondo le modalità individuate nel Manuale e piano operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino.

Tali azioni possono essere proposte in qualsiasi momento:

- presentandosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Via Mancini, 2);
- mediante lettera o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio Servizi funerari;
- telefonando all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o presso la sede dell'Ufficio Servizi funerari;
- informando direttamente gli operatori dei servizi funerari presenti presso il Cimitero civico di Trento o i cimiteri dei sobborghi;
- attraverso la piattaforma SensorCivico all'indirizzo <https://sensorcivico.comune.trento.it/>

In particolare ogni azione può essere presentata/inviata a:

- Servizio Servizi demografici e decentramento
Ufficio Servizi funerari
Via Madruzzo, 4 – 38121 Trento
pec: servizi.funerari@pec.comune.trento.it
e-mail: servizi.funerari@comune.trento.it
tel. n. 0461 – 884301
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Mancini, 2 – 38121 Trento
e-mail: comurp@comune.trento.it
tel. n. 0461 – 884453

Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo deve essere esaminato e, nel caso di specifica richiesta, è fornita risposta tempestiva e comunque non oltre 30 giorni.

4.3 – Trasparenza e partecipazione

Sul sito internet dell'Amministrazione comunale vi è un'area tematica appositamente dedicata ai servizi funerari e cimiteriali che consente di conoscere gli aspetti salienti dell'organizzazione dell'Ufficio Servizi funerari e delle attività che svolge, il numero e la collocazione dei cimiteri nel territorio comunale, la presenza di sacrari militari e monumenti funebri di particolare rilevanza.

Più in dettaglio si possono reperire le informazioni riguardanti:

- i funerali che si svolgeranno presso il Cimitero civico di Trento, presso le chiese cittadine e quelle dei sobborghi;
- le date di decesso e il luogo di sepoltura dei defunti sepolti nei cimiteri comunali;
- il tipo di servizi offerti con le relative tariffe;
- i sacrari militari e i monumenti ai caduti;
- la valorizzazione artistica e culturale del Cimitero civico di Trento;
- il piano regolatore cimiteriale e le cartografie dei cimiteri.

L'indirizzo del sito è il seguente:

<https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Servizi-funerari-e-cimiteriali>



Cimitero civico di Trento - quadrante sud,
Sacario militare italiano, progetto di Pietro
del Fabbro (1932).



Cimitero civico di Trento - quadrante sud,
Sacario militare italiano, Andrea Malfatti,
modello per la deposizione dalla croce
(1889).



Cimitero civico di Trento – quadrante sud
 Sacrario militare austro-ungarico, progetto di
 Rudolf Perco (1917), sculture di Remo Stringari (intero
 e particolare)



Cimitero civico di Trento – quadrante sud
 Monumento alle vittime civili dei
 bombardamenti,
 Silvio Bottes, 1972, (particolari)



5 INFORMAZIONI UTILI

5.1 – Cosa fare per ...

In questa sezione della Carta il Comune di Trento offre ai cittadini e alle cittadine informazioni pratiche al fine di fruire efficacemente dei servizi funerari e cimiteriali.

A) Decesso di un familiare

- a) **Decessi presso ospedali, case di cura private, case di riposo nel Comune di Trento:** i familiari possono contattare l'Ufficio Servizi funerari e prenotare un appuntamento in orario di servizio presso la sede dell'Ufficio in via Madruzzo 4, dov'è assicurata l'organizzazione e la successiva esecuzione del servizio funebre (non occorre produrre alcuna certificazione, acquisita d'ufficio).
- b) **Decessi presso abitazioni private nel Comune di Trento:** i familiari devono richiedere l'intervento del medico curante che redige il certificato di constatazione di decesso e il modulo ISTAT; devono quindi recarsi, previo appuntamento e muniti di tale documentazione, presso la sede dell'Ufficio in via Madruzzo 4, dov'è assicurata l'organizzazione e la successiva esecuzione del servizio funebre. Nel caso di decessi durante le ore notturne, i familiari possono attendere la mattina successiva per contattare il medico curante oppure richiedere subito l'intervento della guardia medica (attraverso il 118). In questo secondo caso, e qualora ritengano di non poter tenere la salma in abitazione fino alla mattina successiva, possono contattare il Corpo di polizia locale (tel. 0461-885111) che fa intervenire il servizio di reperibilità per il trasporto immediato della salma al deposito di osservazione presso il Cimitero civico di Trento. La mattina seguente i familiari sono tenuti a mettersi in contatto con l'Ufficio per l'organizzazione e la successiva effettuazione del servizio funebre, come al precedente punto a). In presenza di constatazione di decesso rilasciata dalla guardia medica, ai familiari rimane l'incombenza di far redigere dal medico curante il modulo ISTAT, di sua esclusiva competenza.
- c) **Decessi in altri comuni per i quali è richiesta la sepoltura in un cimitero del Comune di Trento:** i familiari devono contattare l'Ufficio Servizi funerari e prenotare l'appuntamento per recarsi presso la sede dell'Ufficio, in via Madruzzo 4, dov'è assicurata l'organizzazione e successiva esecuzione del servizio funebre. L'Ufficio fornisce ogni informazione necessaria per lo svolgimento delle pratiche amministrative presso il comune in cui è avvenuto il decesso.
- d) **Servizi affidati a imprese private:** i familiari possono scegliere di affidare l'organizzazione del servizio funebre a un'impresa privata di onoranze funebri. In tal caso devono autorizzare la stessa allo svolgimento delle relative pratiche amministrative, mediante delega scritta da consegnare a cura dell'impresa all'Ufficio Servizi funerari.

B) Scelta degli orari per i servizi funebri

Gli orari per lo svolgimento dei servizi funebri e cimiteriali sono normalmente stabiliti al momento dell'ordinazione presso l'Ufficio Servizi funerari, tenendo conto delle esigenze dei familiari o delle imprese private di onoranze funebri e della disponibilità di personale comunale in relazione al numero di servizi prenotati nell'arco della giornata.

Nel caso di richiesta di trasporto fuori comune da effettuarsi da impresa privata, il servizio va prenotato mediante lo sportello online del Comune di Trento.

C) Indigenza

L'Ufficio funerario provvede al trasporto e alla cerimonia funebre (e fornitura feretro) per tutte le persone decedute sul proprio territorio, con ogni spesa a carico del bilancio comunale, qualora i familiari si trovino in stato di indigenza e ne facciano domanda. I familiari devono presentare la domanda all'Ufficio e dichiarare lo stato d'indigenza prima dell'organizzazione del servizio.

Nel caso di dichiarazioni di indigenza, l'Ufficio attiva il Servizio comunale che si occupa di assistenza sociale affinché accerti la veridicità di quanto attestato. Qualora l'accertamento sia negativo, l'Ufficio procede al recupero delle spese, addebitando le prestazioni fornite secondo le tariffe in vigore maggiorate del 10%.

Il feretro fornito è quello più economico nel rispetto di criteri di sobrietà e decoro.

L'Ufficio provvede con ogni spesa a proprio carico al trasporto e alla fornitura del feretro per tutti i defunti sul proprio territorio, qualora non si presenti alcun familiare o altra persona interessata, entro 72 ore dal decesso, e non sia stato possibile reperire o avere informazioni sull'esistenza di familiari.

L'Ufficio, in mancanza di familiari o altre persone interessate, ricerca l'intervento di un ministro del culto di appartenenza del defunto, se conosciuto. Ove non fosse individuabile, neppure per via induttiva, il culto di appartenenza, l'Ufficio richiede l'intervento di un ministro del culto cattolico.

D) Cremazione

Per la cremazione è necessario che il defunto ne abbia dato disposizione nel testamento o che fosse iscritto ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini statuari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati. In mancanza della disposizione testamentaria o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, nelle forme disposte dalla normativa statale, si fa riferimento alla volontà del coniuge, dell'unito civilmente o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficio competente del comune di decesso.

L'autorizzazione alla cremazione è emessa dal comune dov'è avvenuto il decesso, previa acquisizione dei certificati medici necessari dai quali risulti escluso il sospetto di una morte dovuta a reato, oppure del nulla osta dell'autorità giudiziaria.

E) Posa di lapidi e ornamenti funebri

Prima di compiere lavori all'interno dei cimiteri, quali posa di lapidi, targhe o epigrafi, gli interessati, o l'impresa incaricata, devono presentare, in duplice copia, all'Ufficio Servizi funerari una "comunicazione di inizio lavori" che descriva le opere da compiersi, integrata da un disegno in scala delle opere. Sia la relazione che il disegno non necessitano della firma di un professionista.

I lavori possono essere avviati in via immediata qualora l'Ufficio ne riconosca il rispetto delle caratteristiche regolamentari. Possono comunque essere avviati alla scadenza del decimo giorno successivo alla presentazione della comunicazione qualora l'Ufficio, entro tale termine, non richieda le variazioni necessarie per conformare le opere da compiersi alle disposizioni regolamentari.

F) Servizi cimiteriali

Le richieste di operazioni cimiteriali (tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni ordinarie e straordinarie) devono essere presentate personalmente all'Ufficio Servizi funerari (per le esumazioni e estumulazioni ordinarie entro il termine indicato nell'avviso inviato agli interessati).

All'atto della richiesta deve essere definita la destinazione del defunto esumato o estumulato.

Le esumazioni e le estumulazioni ordinarie e straordinarie sono programmate dall'Ufficio in modo tale da escludere per quanto possibile i mesi di luglio, agosto, dicembre e gennaio.

G) Concessioni cimiteriali

Le richieste, relative a concessioni, rinnovi e rinunce, devono essere presentate o inviate all'Ufficio Servizi funerari.

Le richieste di concessioni nuove sono evase in via immediata, qualora esista la disponibilità della sepoltura richiesta, e pertanto è redatto il relativo contratto, ne viene chiesta la sottoscrizione e il pagamento della tariffa all'utente.

Qualora le sepolture richieste non siano ancora disponibili, le domande vengono evase in stretto ordine cronologico in relazione al sopravvenire di disponibilità di sepolture private.

La facoltà di rinnovo può essere esercitata unicamente nel semestre precedente alla data di scadenza. L'Ufficio provvede ad avvertire gli interessati, qualora reperibili.

Le rinunce di concessioni sono presentate all'Ufficio Servizi funerari che provvede all'instaurazione del procedimento amministrativo di rimborso dell'importo, se dovuto. Le rinunce possono essere presentate in qualsiasi momento della durata della concessione, ma sono accettate unicamente quando la sepoltura non è utilizzata, oppure ai defunti ivi sepolti è stata data diversa collocazione. Non è dovuto alcun rimborso quando la durata residua della concessione è inferiore a 5 anni e quando la sepoltura oggetto di rinuncia non è suscettibile di riutilizzo.

Per le pratiche inerenti le concessioni non è possibile delegare imprese private.

H) Chi può ordinare un servizio funebre o cimiteriale

Chi si presenta all'Ufficio Servizi funerari per richiedere un servizio funebre, oppure delega un'impresa privata di onoranze funebri si presume agisca in nome e per conto di tutti i familiari interessati. In caso di contrasti o dissidi tra i familiari l'Ufficio segue le indicazioni del concessionario per quanto riguarda le sepolture private e, per gli altri casi, del familiare più stretto secondo il seguente ordine: coniuge, figli, genitori, fratelli e sorelle, nipoti.

Il Comune rimane comunque estraneo alle contestazioni e alle azioni che eventualmente ne conseguono. Esso si limita in tali casi a mantenere fermo lo stato di fatto fino a quando non sia raggiunto un accordo fra le parti o non intervenga una sentenza passata in giudicato.

I) Come ci si deve comportare all'interno dei cimiteri

L'entrata dei visitatori nei cimiteri del Comune di Trento è ammessa fino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura. L'accesso ai cimiteri è vietato a coloro che sono accompagnati da cani o altri animali, alle persone in stato di ubriachezza o vestite in modo indecoroso, a coloro che intendono svolgere attività di questua.

Nei cimiteri è vietato ogni atto o comportamento irriverente o incompatibile con la destinazione del luogo. In particolare non è consentito: fumare, tenere un contegno chiassoso, entrare con veicoli,

rimuovere fiori e ornamenti dalle tombe altrui, gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi spazi o contenitori, danneggiare aiuole, alberi, scrivere su lapidi o muri, offrire servizi od oggetti, distribuire volantini pubblicitari, eseguire lavori senza autorizzazione, turbare lo svolgimento delle cerimonie funebri, svolgere attività commerciale.

Permessi possono essere richiesti all'Ufficio Servizi funerari per l'entrata in macchina di portatori di handicap.

5.2 – Recapiti e orari da ricordare

Comune di Trento – Servizio Servizi demografici e decentramento

Ufficio Servizi funerari

Via Madruzzo, n. 4

38122 Trento

tel. 0461 – 88 43 01 fax 0461 - 88 44 87

pec: servizi.funerari@pec.comune.trento.it

e-mail: servizi.funerari@comune.trento.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Mancini, 2 – 38122 Trento

Tel 0461/884453

Fax 0461/884457

e-mail: comurp@comune.trento.it

sito internet: www.comune.trento.it

Tipologia di servizio	Orari e modalità
Pratiche amministrative per servizi funerari (organizzazione funerali e trasporti)	Ufficio Servizi funerari: Lun. - ven. 8-12/14 - 16 Sabato e festivi: 8 - 12 Tel.: 0461-884301
Pratiche amministrative per servizio di cremazione e consegna urne cinerarie	Tempio crematorio: Lun. - giov. 8 - 12/14 - 16 Ven. 8 – 12 Tel. 0461-889590/889591
Richiesta prestazioni cimiteriali (esumazioni, tumulazioni ecc.)	Ufficio Servizi funerari: Lun. - ven. 8 - 12/14 - 16 Tel.: 0461 - 884301
Accesso ai cimiteri	<u>Trento:</u> 7 - 19 in estate 7 - 18 in inverno <u>Sobborghi:</u> dall'alba al tramonto

<p>Accesso camere mortuarie</p>	<p><u>presso il Cimitero civico di Trento:</u> da lun. - sab. 8.00 - 12.00/13.00 - 18.00 domenica 8.00 - 12.00/14.00 -1 8.00 <u>presso l'Ospedale S.Chiara:</u> da lun. - sab. 8.00 - 18.00 domenica 8.00 - 12.00/14.00 - 18.00 <u>Sobborghi:</u> Non presenti</p>
<p>Funerali e prelievi da fuori comune</p>	<p>Continuativamente dal lunedì al sabato mattina compreso. È escluso lo svolgimento di funerali il sabato pomeriggio, la domenica e nelle festività infrasettimanali.</p>
<p>Esumazioni ordinarie</p>	<p><u>Trento e sobborghi:</u> Dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 Esclusi i giorni successivi ad una festività Esclusi, altresì i mesi di luglio e agosto, dicembre e gennaio</p>
<p>Esumazioni straordinarie</p>	<p><u>Trento e sobborghi:</u> Dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 10.30 Esclusi i giorni successivi ad una festività Esclusi i mesi di luglio e agosto, dicembre e gennaio, tranne per quelle ordinate dall'autorità giudiziaria</p>
<p>Trasporti funebri fuori comune, consegna di salme a imprese private</p>	<p>Dal lunedì al sabato mattina. In via eccezionale anche il sabato pomeriggio, la domenica e festività</p>

6 – RIFLESSIONI E APPROFONDIMENTI.

Qui finisce la Carta propriamente detta, impegno di garanzia che l'Amministrazione assume con i cittadini e le cittadine in materia di servizi funerari e cimiteriali.

La delicatezza del tema e la volontà di valorizzare il patrimonio culturale dei cimiteri comunali quali luoghi di custodia e di sintesi della memoria cittadina - anche mediante collaborazione con persone e realtà aggregative della società civile - hanno spinto l'Amministrazione a suggellare la Carta con i brevi spunti di riflessioni sul tema della morte e della memoria.

6.1 – Principio e fine

Da sempre l'uomo si trova immerso nella domanda principale della propria esistenza, il significato della morte, la precomprensione di essa senza la possibilità empirica della sua conoscenza. È per gli uomini un eterno mistero, un enigma. Antiche civiltà hanno compreso il carattere sacro e mistico della morte in quanto ponte tra i mondi visibile e invisibile. La nostra concezione della morte dà tutto il suo senso alla vita.

Nel quotidiano siamo immersi da una grande consapevolezza, il grande dono della vita e la supremazia che la morte avrà su di essa.



Il tuffatore di Paestum (480-470 a.C.).

Esempio di spiritualità tardo-antica sul tema della morte: nella raffigurazione tombale del tuffatore che, saltando dalle *pulai* (le mitiche colonne d'Ercole, simbolico limite della conoscenza umana) si getta nel mare della morte per un transito verso un mondo di conoscenza diverso da quello terreno.

La storia della filosofia ha risposto in vario modo a domande esistenziali sul termine 'fine', 'morte', 'cessazione', ma la prima questione da chiarire è il nostro porci di fronte alla morte: è un concetto da analizzare o un sentimento da descrivere?

Quando si tratta di dare una definizione o una spiegazione logica della morte si tende a concettualizzarla. Al contempo però la morte non prescinde dal sentimento, la morte parte sempre da un individuo pensante, e quest'ultimo non si svincola mai dalla sfera emotiva: anch'essa è altresì un elemento costitutivo dell'essere umano. Per questo possiamo dire che il tentativo di dare una spiegazione della morte assume su di sé un concetto derivato dal sentimento, queste due dimensioni giacciono nello stesso punto, cercando di arrivare ad una comprensione più possibile vicina a quella che potrebbe derivare dai sensi. Essendo tutti gli uomini dotati di razionalità e sentimento, la spinta verso la volontà di comprensione della morte riguarda ogni singolo individuo, tutta l'umanità, dagli albori delle nostre origini ad oggi.

L'Uroboro è uno degli esempi chiave di interpretazione della vita e della morte, rappresentando come queste siano interconnesse da una ciclicità che appare inizialmente senza inizio e senza fine, dove il serpente che si morde la coda è apparentemente immobile ma al contempo in eterno

movimento; rappresenta il potere che divora e rigenera sé stesso, l'energia universale che si consuma e si rinnova di continuo, la natura ciclica delle cose che ricominciano dall'inizio dopo aver raggiunto la propria fine. Rappresenta il circolo, la metafora espressiva di una riproduzione ciclica, come la morte e la rinascita, la fine del mondo e la creazione, e di conseguenza anche l'eternità iconograficamente rappresentata dal cerchio stesso.



Un'immagine di Uroboro disegnata nel 1478 da Theodoros Pelecanos in un trattato alchemico intitolato "Synosius".

La morte come punto di inizio e di fine, la "possibilità più certa tra tutte le possibilità": su questa linea in "Sein und Zeit – essere e tempo" Martin Heidegger si esprime così sulla morte cercando di crearne una vera e propria filosofia. Per il filosofo la morte non è solo il momento finale della vita, ma l'elemento costitutivo della vita stessa: l'uomo si trova ad essere "gettato nel mondo" con un destino già segnato, di cui egli è angosciosamente consapevole. Per questo la sua vita è un "essere-per-la-morte"/"sein-zum-tode" dove la "cura del mondo" è l'approccio attraverso cui l'uomo si rapporta alle cose del mondo, contraddistinguendone la sfera esistenziale in senso autentico. La Cura è una forma di autenticità che l'uomo coltiva con le proprie decisioni, tenendo presente il significato legato all'angoscia di vivere. Questa possibilità assolutamente propria e incondizionata è, nel contempo, quella più estrema. Nella sua qualità di poter-essere, l'individuo non può superare la possibilità della morte. La morte è la possibilità della pura e semplice impossibilità dell'uomo. Così la morte si rivela come la possibilità più propria, incondizionata e insuperabile.

Di fronte alla morte siamo tutti uguali, non soltanto perché è il destino di poveri, potenti, desiderati o intellettuali, analfabeti o ancora credenti in qualche religione o naturalisti senza fede, ma perché la morte resta un mistero insolubile per tutti a prescindere. In fondo, ciò che ci rende umani è la consapevolezza della nostra mortalità, di fronte a questa limitazione siamo sgomenti, siamo gli unici tra tutti gli esseri viventi dotati della consapevolezza dell'inevitabile, al tempo stesso percepiamo che non dovrebbe essere così e che le nostre aspirazioni possano tendere a qualcos'altro. Se non ci fosse la morte non ci sarebbe neppure la vita, vorremmo evitare tutti i costi il naturale spegnimento della nostra esistenza, questo grande enigma specchia tutto il paradosso della condizione umana: fragilità costitutiva biologica contrapposta ad una grande sete di infinito.

Elvira Caporusso
studentessa dell'Università degli studi di Trento



Cimitero civico di Trento - quadrante nord
in alto a sinistra: *Tomba Zambra*, particolare, Andrea Malfatti (inizio XX sec.);
in alto a a destra: *Tomba Leonardi von Ferrari*, Scanagatta Gelsomino (fine XIX sec.);
in basso: *tomba monumentale*, particolare.



6.2 – Perché Tempio?

A Trento, sin dalla fase progettuale, e ancor prima durante il lungo dibattito sull'opportunità di dotare la città di un impianto di cremazione, si è sempre parlato di "Tempio".

Non impianto, non casa crematoria, men che meno forno.

La messa in funzione di quest'opera impone di dar conto del perché ci si sia indirizzati su questa scelta terminologica.

Indubbiamente, in una società che ha relegato la morte in un angolo della propria riflessione culturale, ne ha minimizzato i riti e, in definitiva, l'ha etichettata, come "esperienza altrui", la parola Tempio crematorio è rassicurante, perché non evoca direttamente il ciclo di operazioni che si svolgono al suo interno, non costringe singoli e comunità a parlare di morte, di fuoco che brucia e dissolve, di cenere; allontana, in definitiva, l'idea della morte come realtà immanente e destino comune.

Del resto questo addolcimento verso il neutro lessicale pervade tutto il mondo del funerario: la bara è diventata un cofano, la corona un addobbo, il funerale un commiato.

Tempio, col suo vago rimando alla classicità, pare rispondere perfettamente allo scopo.

Tuttavia l'Amministrazione, mentre non intende proporre o preferire alcun modello culturale né la propria contingente visione del mondo, è pur conscia di come le parole – meglio: la loro scelta – educino, formino, conducano una moltitudine di persone costrette a vivere vicine e divenire comunità.



Cimitero civico di Trento – quadrante sud
Tempio crematorio

Ecco allora che, non senza una profonda e lunga riflessione, il Comune ha deciso di chiamare il proprio impianto di cremazione TEMPIO, ma lo ha fatto in modo consapevole e pieno.

La parola tempio deriva dal latino *templum*, a sua volta mutuata dal verbo greco *témno* (τέμνω) «tagliare»; volendo procedere a ritroso, neppure la parola greca τέμνω è senza padre, avendo una radice indoeuropea anch'essa attinente al taglio, alla separazione.

Per i Greci quel che noi chiamiamo tempio era il *naós* (ναός) e con tempio indicavano non l'edificio di culto ma uno spazio più ampio dedicato al sacro, all'incontro tra l'uomo di carne e ossa e il suo rapporto col suo soffio vitale destinato prima o poi a spegnersi.

È poi evidente l'affinità fonetica tra tempio e tempo. Entrambi rimandano a una frazione di infinito che l'uomo si sforza di catturare e di vivere, riempiendola di significato.

Tempio crematorio, allora, per il Comune di Trento è uno spazio recintato, ben individuato, ma non avulso della città, dedicato all'incontro tra l'uomo e quell'infinito - metafisico o anche solo culturale - verso il quale si incammina nell'estremo momento, a quel divenire polvere, atomo, particella infinitesimale eppure non distrutta che il processo di cremazione così plasticamente rappresenta.

Il Tempio crematorio, dunque, oltre a rispondere a un'esigenza largamente diffusa nella cittadinanza riguardo alla destinazione *post mortem* dei propri cari, è anche, forse soprattutto, un luogo fisico, definito, in cui il Comune richiama se stesso alla propria vocazione primaria: servire l'uomo, intoccabile nella sua dignità (e in questo senso sacro) dalla nascita alla dissoluzione.

Joseph Tassone
Ufficio Servizi funerari



Cimitero civico di Trento - quadrante nord
Sarcofago, particolare

6.3 – *Dignitatem memoriamque curamus*



L'immagine è stata realizzata da Andrea Raffi, studente dell'Istituto Pavoniano Artigianelli per le Arti grafiche di Trento.

Questo inedito logo, volutamente colorato e astratto nella composizione, nasce in occasione dell'apertura del Tempio crematorio della Città e, mentre si proietta nel futuro, fa memoria dei valori a cui la lunga tradizione di gestione comunale in economia delle onoranze funebri ha attinto lungo i due secoli della sua storia.

Al centro dell'immagine campeggia un arco sorretto da due colonne tortili, rimando non solo alla tradizione dei sepolcri romani e paleocristiani, ma anche a una delle tante tombe artistiche che il Cimitero civico di Trento conserva.

All'interno dell'arco, posta in alto, c'è una conchiglia contenente una perla, pegni l'una di immortalità e l'altra di valore nascosto.

I tre gradini alla base dell'arco, chiudono con garbo la composizione e ricordano le tre età della vita, tutte soggette all'imprevedibilità della morte.

Nello spazio tra le due colonne si dispiega il motto latino *dignitatem memoriamque curamus*, ossia "curiamo la dignità e la memoria" dei vivi e dei morti, dei singoli e della collettività.

Il carattere scelto per il motto è un ossequio al logotipo del Comune di Trento, a sua volta ottenuto rielaborando le lettere della lapide sepolcrale di Dorotea Thun, datata 1520 e oggi conservata nella sede del Comune.

All'intera composizione fanno da sfondo due figure geometriche speculari lievemente discoste e da cornice un ovale. Le due figure geometriche ricordano i battenti dischiusi di un portale, quindi il passaggio dalla vita alla morte, come insegna nel nostro Cimitero civico la tomba scolpita da Andrea Malfatti nel 1877 per la baronessa Salvetti Cloz. L'ovale, dal canto suo, vuol essere una rilettura dell'uroburo (presente in molti monumenti funerari del Cimitero di Trento) il mitico serpente che, mordendosi la coda, simboleggia il cosmo e l'eternità, oltre che la ciclicità della natura.