

Carta dei Servizi Cimiteriali

Comune di San Giuliano Milanese – ASF

Ultimo aggiornamento Settembre 2026

Ente titolare	Comune di San Giuliano Milanese
Gestore	ASF – Azienda Speciale Servizi e Farmacie
Ambito	Cimitero Capoluogo, Sesto Ulteriano, Civesio
Orizzonte contrattuale	Fino al 31 dicembre 2035

Nota importante. Le prescrizioni riportate come già previste derivano dai documenti forniti e dalle informazioni ufficiali ASF. Gli standard temporali e i target indicati come “proposti” sono una proposta tecnica da sottoporre ad approvazione prima della pubblicazione come impegno vincolante.

1. Identità e finalità della Carta

La Carta dei Servizi Cimiteriali rende conoscibili all’utenza gli impegni, le modalità di accesso, le responsabilità e gli standard di qualità del servizio cimiteriale del Comune di San Giuliano Milanese, gestito da ASF.

Il servizio è orientato a tre valori essenziali: rispetto della persona e del dolore; cura e decoro dei luoghi della memoria; trasparenza e affidabilità dell’azione amministrativa.

La Carta non sostituisce il Regolamento comunale, il contratto di servizio, le autorizzazioni previste dalla legge o le tariffe vigenti: li rende più leggibili e utilizzabili da cittadini, familiari, concessionari, imprese funebri e altri soggetti interessati.

2. Ambito del servizio e modello di gestione

Il servizio riguarda i cimiteri del Capoluogo, di Sesto Ulteriano e di Civesio e comprende, secondo il contratto di servizio, custodia, mantenimento e manutenzione ordinaria del demanio cimiteriale, accettazione dei defunti, inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, traslazioni, concessioni e attività amministrative connesse, oltre all’illuminazione elettrica votiva.

Il Comune conserva le competenze non trasferibili per legge, comprese le autorizzazioni e i poteri di vigilanza in materia di polizia mortuaria; ASF opera nei limiti dello Statuto, del Regolamento comunale e del contratto di servizio.

Il contratto di servizio è valido fino al 31 dicembre 2035. La Carta è sottoposta a verifica annuale; con cadenza triennale la versione aggiornata è condivisa con l’Amministrazione comunale, con particolare attenzione ai criteri di qualità e alla customer satisfaction.

3. Dove e come contattarci

L’Ufficio Servizi Cimiteriali è presso il Cimitero Capoluogo, via dei Giganti. Telefono 02 98249399; e-mail servizi.cimiteriali@asfsangiuliano.it.

Orari pubblicati da ASF per l’Ufficio Servizi Cimiteriali: lunedì, martedì e mercoledì 9.00–11.30 e 14.00–16.30; giovedì 14.00–16.30; venerdì 9.00–11.30; sabato 9.00–12.00.

I cimiteri sono aperti al pubblico secondo orari stagionali fissati dal Sindaco su proposta di ASF; l'ingresso dei visitatori è consentito fino a 15 minuti prima della chiusura. Gli orari aggiornati devono essere esposti presso ogni cimitero e pubblicati sui canali istituzionali.

4. Servizi garantiti

Accesso e accettazione dei defunti; inumazione in campo comune; tumulazione in loculo, tomba o cappella di famiglia; tumulazione di resti e ceneri; esumazioni ed estumulazioni; traslazioni; gestione, rinnovo, rinuncia o voltura delle concessioni; dispersione delle ceneri nel Giardino delle Rimembranze; inserimento ceneri nel cinerario comune; illuminazione votiva; manutenzione, pulizia, verde e decoro; gestione delle lavorazioni delle imprese; tenuta e aggiornamento dell'anagrafe e dei registri cimiteriali.

Le operazioni cimiteriali sono svolte con particolare attenzione alla riservatezza, al decoro e al rispetto dei dolenti. Il personale deve assumere un comportamento adeguato alla circostanza e non può ricevere o sollecitare mance o compensi né trattenere oggetti appartenuti al defunto.

5. Il percorso dell'utente: dal decesso alla sepoltura

1. Il decesso e gli adempimenti di stato civile e sanitari seguono le competenze previste dalla legge.
2. L'impresa funebre, su incarico dei familiari, concorda con l'Ufficio Servizi Cimiteriali giorno e ora della funzione.
3. L'Ufficio verifica il diritto di accesso al cimitero.
4. I familiari individuano la forma di sepoltura disponibile e procedono agli adempimenti concessori e tariffari.
5. ASF programma e coordina l'operazione cimiteriale e ne cura la registrazione.

Per le concessioni individuali, il Regolamento prevede in via generale una durata di 30 anni per loculi, ossari, cinerari individuali e di famiglia; 60 anni per aree e manufatti destinati a tombe di famiglia; 99 anni per aree e manufatti destinati a cappelle gentilizie per famiglie e collettività. Restano ferme le concessioni pregresse nei casi disciplinati dal Regolamento.

Per l'inumazione in campo comune, l'assegnazione avviene d'ufficio in ordine progressivo; il contratto tecnico indica una durata minima di 10/15 anni. La durata concreta applicabile deve essere verificata con l'Ufficio in relazione al campo e alla disciplina vigente.

6. Esumazioni ed estumulazioni: tutela, informazione, tracciabilità

ASF programma le operazioni e le registra con sistemi informatici. Annualmente predispone gli elenchi delle salme per le quali è attivabile l'esumazione ordinaria e comunica con congruo anticipo l'avvio delle operazioni massive; l'elenco delle concessioni in scadenza è predisposto entro settembre di ogni anno.

Il Regolamento prevede che le esumazioni e le estumulazioni ordinarie e straordinarie siano a pagamento, secondo le tariffe vigenti, salvo i casi disciplinati dalla normativa e dai provvedimenti dell'Autorità giudiziaria.

Durante le operazioni devono essere adottate misure di tutela visiva dei dolenti e dei visitatori; i rifiuti cimiteriali devono essere separati, sanificati e avviati a gestione conforme alla normativa. Gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti sono gestiti secondo la procedura regolamentare e, se non reclamati, restano a disposizione degli aventi diritto per 12 mesi.

7. Concessioni, rinnovi, volture e subentri

Le concessioni sono a tempo determinato secondo le tipologie previste dal Regolamento. La riconcessione delle concessioni scadute è possibile nei termini regolamentari e, per le concessioni ordinarie, può essere richiesta a partire dal 90° giorno precedente la scadenza.

Il rinnovo delle concessioni cimiteriali ha una durata ordinaria di 30 anni. Per i loculi è stata inoltre introdotta la possibilità di optare per rinnovi di durata inferiore, pari a 15 o 10 anni.

ASF mantiene il registro delle sepolture, l'anagrafe cimiteriale e lo scadenziario delle concessioni. Le variazioni della titolarità e le operazioni che introducono o rimuovono salme, resti o ceneri devono essere registrate.

Per rinnovi, subentri, volture, richieste di copie e autorizzazioni si applicano le procedure e le tariffe vigenti. L'ufficio fornisce all'utente l'informazione necessaria a comprendere titolo, durata, costi e conseguenze della scelta.

8. Illuminazione votiva

Il servizio è gestito da ASF e può essere richiesto per tombe, loculi, ossari, cinerari e campi comuni e cinerari di famiglia. Sono previsti quota di (ri)-attivazione e canone annuo secondo la tariffa vigente.

Per il 2026 ASF pubblica online le tariffe aggiornate. Il canone e i diritti di allacciamento sono soggetti ad adeguamento annuale secondo l'indice indicato nella tariffazione vigente.

9. Tariffe e pagamenti

Le tariffe di concessione e dei servizi cimiteriali sono deliberate dall'Amministrazione comunale; ASF applica esclusivamente le tariffe vigenti. Le tariffe 2026 sono pubblicate sul sito istituzionale ASF.

Per il 2026, a titolo esemplificativo, la tariffazione pubblicata comprende inumazione € 328,64 IVA inclusa; tumulazione di salma in loculo frontale € 219,15; tumulazione di resti in ossario/cinerario € 82,95; esumazione con riduzione in resti € 255,60; dispersione nel Giardino delle Rimembranze € 116,10. Gli importi possono essere soggetti ad aggiornamento: fa fede sempre il tariffario ufficiale vigente.

I pagamenti delle concessioni e delle prestazioni possono essere effettuati con le modalità rese disponibili dall'Ufficio Servizi Cimiteriali; per l'illuminazione votiva valgono le modalità indicate nelle condizioni del servizio.

10. Accessibilità, accoglienza e comportamento

Il servizio è organizzato secondo principi di imparzialità, continuità, trasparenza, correttezza, rispetto della dignità, tutela della riservatezza e attenzione alle persone fragili.

Il personale deve limitarsi allo stretto necessario in relazione all'operazione da eseguire, utilizzare modalità operative rispettose dei dolenti e non indirizzare l'utenza verso specifiche imprese private.

Le opere private non riservate ad ASF devono essere eseguite da imprese iscritte all'Albo dei prestatori d'opera nei cimiteri e previa autorizzazione secondo il Regolamento.

11. Standard di qualità: ciò che l'utente può aspettarsi

STANDARD GIÀ PREVISTI DAI DOCUMENTI DI SERVIZIO: apertura dell'Ufficio amministrativo cimiteriale per almeno 20 ore settimanali; ingresso ai cimiteri fino a 15 minuti prima della chiusura; programmazione e registrazione informatica delle operazioni; predisposizione annuale degli elenchi delle esumazioni; predisposizione entro settembre dello scadenziario delle concessioni in scadenza; comunicazione tempestiva agli utenti in caso di

forza maggiore o sciopero; disponibilità della Carta presso le sedi e sul sito; verifica annuale della Carta e customer satisfaction.

STANDARD QUALITATIVI PROPOSTI PER L'EDIZIONE A REGIME DELLA CARTA: presa in carico delle richieste scritte entro 2 giorni lavorativi; risposta conclusiva alle richieste ordinarie entro 10 giorni lavorativi quando la pratica è completa e non richiede pareri o autorizzazioni esterne; segnalazione all'utente entro 2 giorni lavorativi di eventuali documenti mancanti; aggiornamento dello stato della pratica su richiesta dell'interessato; pubblicazione annuale di un report sintetico sugli indicatori di qualità.

Questi ultimi standard sono una proposta tecnica di questa Carta e devono essere formalmente approvati da ASF e Comune prima di essere qualificati come impegni vincolanti. La loro adozione consente di trasformare la Carta da documento informativo a strumento di accountability misurabile.

12. Reclami, segnalazioni e proposte

I reclami, le osservazioni e le proposte scritte dei visitatori devono essere inoltrati direttamente ad ASF. La Carta propone di rendere disponibile un modulo unico, cartaceo e digitale, con numero di protocollo o identificativo della segnalazione.

Ogni reclamo dovrebbe essere classificato per tipologia: decoro e pulizia; manutenzione; operazione cimiteriale; concessioni; illuminazione votiva; comportamento del personale; informazione e accessibilità; sicurezza; altro.

Il sistema di qualità proposto prevede: registrazione della segnalazione; presa in carico; eventuale sopralluogo; risposta motivata; analisi delle cause; azione correttiva quando necessaria; rendicontazione aggregata annuale.

13. Diritti dell'utente

L'utente ha diritto a ricevere informazioni chiare, corrette e aggiornate; conoscere le tariffe applicabili; essere trattato con rispetto e imparzialità; presentare reclami e proposte; ottenere riscontro sulle proprie istanze; conoscere le regole che disciplinano la sepoltura e la concessione; vedere tutelati i propri dati personali nei limiti della normativa.

L'utente ha inoltre diritto a un servizio coerente con il Regolamento comunale, il contratto di servizio e le tariffe approvate.

14. Doveri dell'utente

Rispettare gli orari, i divieti e le prescrizioni di comportamento nei cimiteri; utilizzare correttamente spazi e attrezzature; mantenere il decoro delle sepolture; rispettare le procedure autorizzative per lavori e manufatti; fornire informazioni e documenti veritieri; corrispondere le tariffe dovute; collaborare con gli operatori durante le operazioni.

15. Trasparenza, dati e tracciabilità

ASF tiene il registro delle sepolture, il registro giornaliero delle operazioni e l'anagrafe cimiteriale mediante strumenti informatici. La tracciabilità delle operazioni costituisce una componente essenziale della qualità del servizio.

I dati personali sono trattati secondo la normativa vigente. La Carta deve essere coordinata con l'informativa privacy pubblicata da ASF e con le procedure interne di trattamento e conservazione dei dati.

16. Continuità, emergenze e sicurezza

I servizi di pubblica utilità non possono essere sospesi o abbandonati, salvo forza maggiore o sciopero nei casi previsti dalla legge. In tali situazioni ASF deve informare tempestivamente il Comune e gli utenti mediante appositi avvisi.

La gestione deve assicurare manutenzione ordinaria, pulizia, verde, impianti, servizi igienici, sicurezza delle aree e condizioni di decoro. In caso di lavori che incidano sul normale funzionamento, Comune e ASF devono perseguire il criterio del minor disagio possibile per l'utenza.

17. Misurazione e miglioramento continuo

La Carta adotta un ciclo annuale di miglioramento: programmazione → erogazione → ascolto dell'utenza → misurazione → analisi delle non conformità → azioni correttive → pubblicazione dei risultati → aggiornamento della Carta.

Gli indicatori minimi proposti sono: rispetto dell'orario dell'ufficio; numero e tipologia delle richieste; tempi medi di risposta; percentuale di reclami chiusi entro lo standard; tempi di ripristino per guasti all'illuminazione votiva; interventi di manutenzione; non conformità rilevate; customer satisfaction; accessibilità delle informazioni; andamento delle concessioni in scadenza.

Per ciascun indicatore devono essere definiti responsabile, fonte dati, frequenza di rilevazione, target, risultato e azione di miglioramento.

18. Governance della Carta

La Carta è uno strumento congiunto di responsabilità: ASF è responsabile dell'erogazione e della gestione operativa; il Comune mantiene le competenze e i poteri di vigilanza previsti dalla legge, dal Regolamento e dal contratto.

La versione aggiornata deve essere resa disponibile presso le sedi del servizio e sul sito istituzionale. L'aggiornamento annuale deve considerare modifiche normative, tariffe, organizzazione, risultati degli indicatori e customer satisfaction.

19. Scheda rapida per l'utente

PER SAPERE DOVE ANDARE: Ufficio Servizi Cimiteriali, Cimitero Capoluogo, via dei Giganti.

PER PRENOTARE/ORGANIZZARE UNA SEPOLTURA: l'impresa funebre comunica giorno e ora della funzione; ASF verifica l'accesso e coordina l'operazione.

PER UNA CONCESSIONE: rivolgersi all'Ufficio per disponibilità, requisiti, durata, costi e stipula.

PER UN RINNOVO: verificare la scadenza e presentare la richiesta nei termini regolamentari.

PER UN'ESUMAZIONE/ESTUMULAZIONE: consultare gli avvisi pubblicati e contattare l'Ufficio prima dell'operazione per le scelte relative ai resti.

PER UNA SEGNALAZIONE: presentare reclamo/osservazione/proposta scritta direttamente ad ASF.

PER LE TARIFFE: consultare sempre il tariffario ufficiale 2026 pubblicato da ASF.

20. Fonti e riferimenti

Regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria del Comune di San Giuliano Milanese, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 43/2021 e modificato con deliberazione n. 48 del 25.11.2024.

Contratto di servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Comune e ASF, con allegato tecnico: disciplina dell'affidamento, prestazioni, manutenzione, pulizia, ufficio amministrativo, procedure operative, Carta dei servizi e durata del contratto.

Sito istituzionale ASF – Servizi cimiteriali e Tariffe cimiteriali 2026.

Normativa richiamata dal Regolamento: D.P.R. 285/1990; Regolamento Regionale Lombardia n. 6/2004 e s.m.i.; L.R. Lombardia n. 33/2009; L.R. Lombardia n. 4/2019; ulteriori norme statali e regionali applicabili.

Appendice A – Matrice degli standard e indicatori

6. 1. Accessibilità: ore di apertura dell'ufficio / target ≥ 20 ore settimanali.
2. Continuità: numero di interruzioni non programmate / analisi annuale e motivazione.
3. Informazione: disponibilità di orari, Regolamento, elenchi e tariffari / target 100% delle informazioni obbligatorie aggiornate.
4. Concessioni: pratiche gestite / tempo di lavorazione da definire e approvare in base alla complessità.
5. Reclami: reclami registrati, classificati e chiusi / target da approvare.
6. Manutenzione: segnalazioni tecniche e interventi / target da definire per tipologia di guasto.
7. Illuminazione votiva: guasti, tempi di ripristino, recidive / target da approvare.
8. Operazioni cimiteriali: non conformità, reclami, incidenti, rispetto delle procedure / target zero per violazioni gravi.
9. Customer satisfaction: soddisfazione complessiva e per dimensione / rilevazione almeno annuale.
10. Trasparenza: pubblicazione annuale del report della Carta / target 100% entro il termine stabilito dall'ente.

Appendice B – Nota di qualificazione scientifica

Il valore metodologico della Carta consiste nel separare tre piani: prescrizioni giuridiche e regolamentari; obblighi contrattuali del gestore; standard di qualità scelti e misurati nei confronti dell'utenza.

Per un confronto europeo, la Carta può essere letta come un modello di public-service accountability applicato a un servizio ad alta sensibilità sociale: rende espliciti titolare delle competenze, gestore, diritti dell'utente, processi, standard, indicatori, ascolto e miglioramento continuo.

Prima della pubblicazione definitiva si raccomanda un passaggio formale di validazione con Comune e ASF, in particolare per gli standard temporali proposti, i target quantitativi e il sistema di reporting.

Quadro di rintracciabilità delle fonti

Fonte	Funzione nella Carta	Elementi principali
Regolamento comunale 2024	Base normativa e organizzativa	Competenze, accesso, sepolture, concessioni,

		esumazioni/estumulazioni, reclami, registri, tariffe
Contratto di servizio + allegato tecnico	Obblighi del gestore e standard operativi	Prestazioni, manutenzione, pulizia, uffici, Carta, customer satisfaction, procedure
Sito ASF – Servizi cimiteriali	Informazioni operative all'utenza	Contatti, orari dell'ufficio, presentazione del servizio
Tariffe ASF 2026 A/B	Trasparenza economica	Concessioni, prestazioni, illuminazione votiva