COMUNE DI PALERMO
UFFICIO AUTONOMO SERVIZI CIMITERIALI

CARTA DEI SERVIZI

Sepolcro della famiglia Florio, cimitero di Santa Maria di Gesù.

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

servizio n. 1	Tumulazione / Estumulazione
servizio n. 2	Inumazione / Esumazione
servizio n. 3	Cremazione
servizio n. 4	Riunione resti
servizio n. 5	Trasporti funebri
servizio n. 6	Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria
servizio n. 7	Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione
servizio n. 8	Esecuzione operazioni funerarie

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per…..(*FAQ*)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali* descrive i servizi erogati ai cittadini in materia funeraria, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne. In particolare la Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali definisce le modalità per ottenere le autorizzazioni per tumulare o estumulare (in e da una sepoltura), per inumare o esumare (in e da fossa in terra), per cremare o riunire i resti di congiunti, per trasportare in città o fuori comune i defunti; inoltre per le concessioni di loculi e nicchie murali, di cellette ossario e cinerarie, di lotti di terreno per edificare una sepoltura; infine per le autorizzazioni edilizie per la costruzione di manufatti funebri ovvero per la manutenzione dei medesimi.
La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1**: per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari…)
- **TABELLA 3**: relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi agli Impianti Cimiteriali si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

B. Presentazione del Servizio

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio

1.1. Presentazione del Servizio Cimiteri:

Presentazione del Servizio Cimiteri: L'ufficio si occupa del rilascio delle autorizzazioni necessarie per le operazioni funerarie finalizzate all'accoglimento dei defunti nelle strutture cimiteriali, e consistenti essenzialmente nella tumulazione in sepoltura (ovvero, al contrario, nella estumulazione); nella inumazione nella fossa a terra; nella cremazione del defunto e conseguente affidamento delle ceneri. Ulteriore competenza riguarda l'autorizzazione al trasporto del defunto sia in città che fuori Comune, o anche all'estero previo rilascio del passaporto funerario. Quindi è competente al rilascio delle concessioni per loculi, nicchie, cellette ossario e cinerario. Infine provvede all'emissione delle autorizzazioni edilizie per l'edificazione di manufatto funerario e per la manutenzione del medesimo.

A chi si rivolge: Ai congiunti dei defunti a Palermo o altrove purché residenti in vita a Palermo, ai congiunti di coloro che dispongono di una sepoltura a Palermo, ai congiunti di salme sepolte a Palermo, a coloro che intendono acquistare, realizzare o manutenere una sepoltura.

Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e requisiti per l'accesso: Per ottenere i servizi è necessario che l'interessato si presenti presso l'Ufficio sito nella sede indicata nella apposita sezione relativa alle informazioni utili e nella Tabella 2. Le informazioni sui servizi offerti possono essere richieste anche telefonicamente, per e-mail, posta (come indicato nella apposita sezione relativa alle informazioni utili). Le informazioni e la modulistica si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune, nella specifica sezione.

Quanto costa il servizio: I costi dei servizi offerti sono indicati nella sezione 2 di presentazione del servizio

1.2. Presentazione del Servizio Cimiteriale:

Presentazione del Servizio Cimiteriale: i Cimiteri Comunali (S. Maria dei Rotoli, S. Maria di Gesù e Cappuccini) si occupano materialmente dell'esecuzione delle operazioni funerarie finalizzate all'accoglimento dei defunti nelle strutture cimiteriali, in conformità alle autorizzazioni rilasciate dagli uffici del Servizio Cimiteri sito nella sede indicata nella apposita sezione relativa alle informazioni utili e nella Tabella 2.

A chi si rivolge: Ai congiunti dei defunti a Palermo o altrove purché residenti in vita a Palermo, ai congiunti di coloro che dispongono di una sepoltura a Palermo, ai congiunti di salme sepolte a Palermo, a coloro che intendono acquistare o realizzare una sepoltura.

Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e requisiti per l'accesso:

Per ottenere i servizi è necessario che l'interessato si presenti presso gli Uffici dei cimiteri come sotto indicato:
Cimitero Santa Maria dei Rotoli- in via Papa Sergio I, n. 1 -90142 Palermo;
Cimitero Cappuccini - Piazza Cappuccini, n. 1 - 90129 Palermo;
Cimitero Santa Maria Di Gesù-Salita Belvedere, n. 3- 90124 Palermo.
Le informazioni sui servizi offerti possono essere richieste anche telefonicamente, per e-mail, fax, posta (come indicato nella apposita sezione relativa alle informazioni utili). Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune, nella specifica sezione.

Quanto costa il servizio: I costi dei servizi offerti sono indicati nella sezione 2 di presentazione del servizio.

2. Articolazione in dettaglio, delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi

SERVIZIO CIMITERI

servizio n. 1	Tumulazione / Estumulazione
servizio n. 2	Inumazione / Esumazione
servizio n. 3	Cremazione
servizio n. 4	Riunione resti
servizio n. 5	Trasporti funebri
Servizio n. 6	Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria
servizio n. 7	Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

SERVIZI IMPIANTI CIMITERIALI

servizio n. 8	Esecuzione operazioni funerarie

Servizio 1: Tumulazione / Estumulazione

Finalità specifiche	La tumulazione è una operazione di immissione di una salma in una sepoltura familiare, individuale o appartenente ad un sodalizio. Il provvedimento autorizzativo viene emesso dall'Amministrazione Comunale, a seguito dell'accettazione dell'istanza e del pagamento dei diritti spettanti, e il servizio viene espletato all'interno dei cimiteri di S. Maria dei Rotoli, dei Cappuccini e di S. Maria di Gesù. La richiesta di autorizzazione alla tumulazione è valida se contiene le generalità del richiedente e dell'impresa funebre incaricata, le generalità del defunto da tumulare,le indicazioni riguardanti la sepoltura dove dovrà essere tumulata la salma, la data e le firme del richiedente e dell'impresa incaricata. All'istanza, regolarizzata in bollo da € 16.00, devono essere allegati la copia fotostatica del documento di identità delrichiedente e gli atti richiesti secondo i casi.
Organizzazione	Uffici siti a Palermo in Via Lincoln 144. Ricevimento utenza generica nei giorni di: martedì e giovedì dalle ore 10:30 alle12:45; mercoledì ore 15:00-17:00 Ricevimento Imprese Funebri nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 12:00 mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00
A chi è rivolto il servizio	II servizio deve essere richiesto da un parente del defunto o da una impresa funebre incaricata all'espletamento e al disbrigo delle pratiche relative all'operazione, oppure in via straordinaria può essere richiesta dall'Autorità Giudiziaria per indagini di competenza.
Requisiti per l'accesso	Titolarità del diritto al sepolcro da parte del defunto
Cosa offriamo	Il rilascio dell'autorizzazione amministrativa alla tumulazione/estumulazione
Modalità di accesso fisica e multicanale	L'istanza si presenta presso l'U.O. Immissioni. Se la salma deve essere immessa in una sepoltura familiare si procede con la verifica complessiva del fascicolo relativo alla sepoltura; in caso di avvenuta morte del concessionario, occorrela delega per l'esercizio del diritto d'uso della sepoltura ad uno tra i beneficiari deldiritto alla fruizione, ai sensi dell'art. 65 Reg. Cim. Il modulo relativo dovrà essere allegato all'istanza; quindi si accerta il possesso del diritto d'uso in capo al defunto (art. 64 del Reg.Cim.); Se il defunto non è avente diritto alla sepoltura (Artt. 64, co. 2bis, e 66 Reg. Cim), all'istanza deve essere allegata l'autorizzazione del concessionario, se ancora in vita, o del delegato o di ciascuno degli aventi diritto. Occorre sempre acquisire l'attestazione del pagamento dei diritti. Se la salma deve essere immessa in una sepoltura individuale è necessario verificare la disponibilità del loculo. Se la salma deve essere immessa in una sepoltura appartenente ad un sodalizio si verifica la regolare iscrizione del defunto al sodalizio (Associazione Militare e/o

	Civile legalmente riconosciute, Comunità religiose) da almeno sei mesi prima del decesso. Se l'istanza è incompleta, il procedimento amministrativo è sospeso fino all'integrazione dei documenti mancanti; il non adempimento entro il termine stabilito comporta il rigetto e l'archiviazione della domanda
Quanto costa e modalità per il pagamento	I diritti fissi applicati ad ogni tumulazione sono i seguenti: • Apertura e chiusura della sepoltura: Rotoli € 24,26; Cappuccini € 30,36; S. Maria di Gesù € 34,00 • Diritto per funerale € 112,25, solo in caso di richiesta di celebrazione del funerale nella chiesa del cimitero. Ai diritti fissi si aggiungono i diritti di immissione e di tumulazione variabili secondo il tipo di sepoltura: • in sepoltura gentilizia: la tariffa varia in base alla tipologia (a pozzo, a loculi, cappella), ai mq della sepoltura, al Cimitero dove è ubicata ed al possesso o meno del requisito di avente diritto; • in sepoltura appartenente ad un sodalizio: la tariffa è di € 29,72 per ogni salma; • in sepoltura individuale (a seguito di concessione di nicchia murale) la tariffa è di € 827,28. Nessun diritto viene corrisposto per la tumulazione di salme di soggetti per i quali si è proceduto al prelievo degli organi a scopo di trapianto o nei casi di indigenti (situazione economica da dimostrarsi tramite certificazione Isee). Le MODALITÀ DI PAGAMENTO sono: • con bollettino postale o bonifico postale sul c/c postale n. 5880497 intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri. • con bonifico bancario intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri, IBAN IT76D0760104600000005880497
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

Servizio 2: Inumazione/esumazione

Finalità specifiche	L'inumazione è una operazione di seppellimento del feretro in una fossa, scavata nella nuda terra, di un campo temporaneo per la durata di 5 anni. Il provvedimento autorizzativo viene emesso dall'Amministrazione Comunale, a seguito dell'accettazione dell'istanza e del pagamento dei diritti spettanti, e il servizio viene espletato all'interno del cimitero di S. Maria dei Rotoli. L'operazione di inumazione è obbligatoriain caso di Opera Pia. In caso di non disponibilità immediata della fossa, il feretro deve essere collocato in sala deposito per il tempo necessario all'esecuzione dell'operazione. In campo temporaneo è possibile collocare, a spese del concessionario, soltanto una stele o una crocecontenenti le generalità del defunto. L'esumazione è l'operazione inversa dell'inumazione e consiste nel prelevare dalla fossa il feretro contenente i resti della salma, che avviene d'ufficio allo scadere del periodo quinquennale di inumazione e senza costi per l'utente.
Organizzazione	Uffici siti a Palermo in Via Lincoln 144. Ricevimento nei giorni di: martedì e giovedì, ore 9,00-12.30; venerdì ore 15.30-17.00.
A chi è rivolto il servizio	II servizio deve essere richiesto da un parente del defunto o da una impresa funebre incaricata all'espletamento e al disbrigo delle pratiche relative all'operazione, oppure in via straordinaria può essere richiesta dall'Autorità Giudiziaria per indagini di competenza.
Requisiti per l'accesso	Decesso a Palermo o residenza a Palermo
Cosa offriamo	L'assegnazione di una fossa, previo rilascio di autorizzazione.
Modalità di accesso fisica e multicanale	All'Unità Operativa Immissioni del Servizio Cimiteri del Comune di Palermo - via Lincoln, 144 Palermo. La richiesta di autorizzazione alla inumazione è valida se contiene le generalità del richiedente e della ditta incaricata, le generalità del defunto da inumare, la data e le firme del richiedentee della ditta incaricata. All'istanza devono essere allegati la copia fotostatica del documento di identità del richiedente. E' necessaria la verifica positiva della disponibilità dei posti; la

	verifica dei dati anagrafici attestanti il decesso del beneficiario; l'attestazione del pagamento dei diritti, due marche da bollo da € 16 (istanza ed autorizzazione). La richiesta di autorizzazione alla esumazione è valida se contiene le generalità del richiedente e della ditta se incaricata, le generalità del defunto da esumare, le indicazioni riguardanti la fossa dove è inumata la salma, la data e le firme del richiedente e della ditta se incaricata. All'istanza devono essere allegati la copia fotostatica del documento di identità del richiedente e gli atti richiesti secondo i casi: la richiesta degli aventi diritto per il trasferimento della salma in un'altra sepoltura (esumazione straordinaria perché prima dei 5 anni; non può avvenire nel periodo maggio-settembre) e indicazione della destinazione; l'attestazione del pagamento dei diritti, due marche da bollo da € 16 (istanza ed autorizzazione). Se l'istanza è incompleta, il procedimento amministrativo è sospeso fino all'integrazione dei documenti mancanti; il non adempimento entro il termine stabilito comporta il rigetto e l'archiviazione della domanda. Se l'istanza è completa, può avviarsi il procedimento amministrativo, che di norma si conclude entro un breve arco temporale (anche in giornata).
Quanto costa e modalità per il pagamento	I diritti applicati ad ogni inumazione sono i seguenti: adulto € 169,43 - bambino € 72,21. Nessun diritto viene corrisposto per l'inumazione di salme di soggetti per i quali si è proceduto al prelievo degli organi a scopo di trapianto o per le salme per Opera Pia (indigenti). I diritti applicati ad ogni esumazione, sono i seguenti: adulto € 178,43; - bambino € 81,98. MODALITÀ DI PAGAMENTO: • con bollettino postale o bonifico postale sul c/c postale n. 5880497 intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri. • con bonifico bancario intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri, IBAN IT76D0760104600000005880497
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

Servizio 3: Cremazione

Finalità specifiche	La cremazione è una operazione che consiste nell'incenerimento del feretro contenente la salma presso una idonea struttura dotata di forno crematorio situata all'interno di un cimitero, e la successiva raccolta delle ceneri in una urna sigillata portante all'esterno, su un'etichetta non cancellabile, le generalità del defunto. Il provvedimento autorizzativo viene emesso a seguito dell'accettazione dell'istanza e del pagamento dei diritti spettanti. A Palermo il servizio viene espletato all'interno del cimitero di S. Maria dei Rotoli.
Organizzazione	Uffici siti a Palermo in Via Lincoln 144. Ricevimento utenza generica nei giorni di: martedì e giovedì dalle ore 10:30 alle12:45; mercoledì dalle ore 15:00-17:00 Ricevimento Imprese Funebri nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 12:00 mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00
A chi è rivolto il servizio	II servizio deve essere richiesto da un parente del defunto o da una impresa funebre incaricata all'espletamento e al disbrigo delle pratiche relative all'operazione.
Requisiti per l'accesso	Nascita a Palermo, decesso a Palermo o residenza a Palermo
Cosa offriamo	La cremazione di un defunto, previo rilascio di autorizzazione.
Modalità di accesso fisica e multicanale	All'Unità Operativa Immissioni del Servizio Cimiteri del Comune di Palermo - via Lincoln, 144 Palermo. La richiesta di autorizzazione alla cremazione è valida se contiene le generalità del richiedente e della ditta se incaricata, le generalità del defunto da cremare, la dichiarazione di conformità del feretro, la data e le firme del richiedente e della ditta se incaricata. All'istanza devono essere allegati la copia fotostatica del documento di identità del richiedente, la copia fotostatica del documento di identità del titolare o legale rappresentante dell'impresa funebre e gli atti richiesti secondo i casi. ALLEGATI:

	• volontà testamentaria del *de cuius* o dichiarazione resa in carta libera, scritta e datata di proprio pugno, ad una associazione riconosciuta che abbia tra i propri fini quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati; • in mancanza dei precedenti, dichiarazione di consenso alla cremazione, cioè volontà manifestata dal coniuge o in sua assenza dal parente più prossimo (art. 74 e seguenti del codice civile) e qualora ne esistano più di uno, la dichiarazione di consenso alla cremazione dovrà essere compilata dalla maggioranza di essi; • certificato medico dal quale sia escluso il sospetto di morte dovuta a reato; • nulla osta dell'autorità giudiziaria, in caso di morte improvvisa o sospetta; • richiesta affidamento o dispersione ceneri o richiesta celletta cineraria; • attestazione del pagamento dei diritti, comprese due marche da bollo da € 16. Se l'istanza è incompleta, il procedimento amministrativo è sospeso fino all'integrazione dei documenti mancanti; il non adempimento entro il termine stabilito comporta il rigetto e l'archiviazione della domanda. Se l'istanza è completa, può avviarsi il procedimento amministrativo di cremazione, che di norma si conclude entro un breve arco temporale (anche in giornata).
Quanto costa e modalità per il pagamento	Le tariffe applicate sono di € 496,88 per la cremazione di una salma, di € 341,55 per la cremazione di resti mortali. Le tariffe per la collocazione in cellette cinerarie, da richiedere all'U.O.Concessioni, variano in base alle file dove sarà collocata la celletta; oppure se la celletta è concessa in una sepolturacomunale la tariffa è di € 120,13. Nessun diritto viene corrisposto per la cremazione di salme di soggetti per i quali si è proceduto al prelievo degli organi a scopo di trapianto. MODALITÀ DI PAGAMENTO: • con bollettino postale o bonifico postale sul c/c postale n. 5880497 intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri. • con bonifico bancario intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri, IBAN IT76D0760104600000005880497
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

Servizio 4: Riunione resti

Finalità specifiche	La riunione dei resti mortali di una salma è una operazione che può avvenire sia dopo l'operazione di estumulazione sia dopo quella di esumazione. Il provvedimento autorizzativo viene emesso a seguito dell'accettazione dell'istanza e del pagamento dei diritti spettanti, e il servizio viene espletato all'interno dei cimiteri di S. Maria dei Rotoli, dei Cappuccini e di S. Maria di Gesù.
Organizzazione	Uffici siti a Palermo in Via Lincoln 144. Ricevimento utenza generica nei giorni di: martedì e giovedì dalle ore 10:30 alle12:45; mercoledì ore 15:00-17:00 Ricevimento Imprese Funebri nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 12:00 mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00
A chi è rivolto il servizio	II servizio deve essere richiesto da un parente del defunto o da una impresa funebre incaricata all'espletamento e al disbrigo delle pratiche relative all'operazione.
Requisiti per l'accesso	nessuno
Cosa offriamo	La riunione dei resti mortali di un defunto in una cassetta ossario, previo rilascio di autorizzazione.
Modalità di accesso fisica e multicanale	All'Unità Operativa Immissioni del Servizio Cimiteri del Comune di Palermo - via Lincoln, 144 Palermo. La richiesta di autorizzazione alla riunione dei resti è valida se contiene le generalità del richiedente e della ditta se incaricata, le generalità del defunto da riunire, le indicazioni riguardanti la sepoltura dove si trova la salma, la data e le firme del richiedente e della ditta seincaricata.

	All'istanza devono essere allegati la copia fotostatica del documento di identità del richiedente e gli allegati richiesti secondo i casi. ALLEGATI: se la salma proviene da una sepoltura familiare e sarà riunita per essere: A) ricollocata in essa in cassetta ossario: • devono essere trascorsi almeno 20 anni dalla tumulazione; • autorizzazione del concessionario; • consenso del coniuge e dei figli della salma, o in loro mancanza da almeno due parenti più prossimi entro il 3° grado; • attestazione del pagamento dei diritti più due marche da bollo da € 16. B) collocata in celletta ossario: • devono essere trascorsi almeno 20 anni dalla tumulazione; • autorizzazione del concessionario; • consenso del coniuge e dei figli della salma, o in loro mancanza da almeno due parenti più prossimi entro il 3° grado; • la celletta ossario deve essere concessa dall'Unità Operativa Concessioni che si occupa inoltre di procedere all'iter autorizzativo dell'immissione resti nella celletta ossario; • attestazione del pagamento dei diritti più due marche da bollo da € 16. Invece, se la salma proviene da una nicchia murale e sarà riunita e collocata in celletta ossario: • avviene alla scadenza del termine di concessione (30 anni); • consenso del coniuge e dei figli della salma, o in loro mancanza da almeno due parenti più prossimi entro il 3° grado; • .la celletta ossario deve essere concessa dall'Unità Operativa Concessioni che si occupa inoltre di procedere all'iter autorizzativo dell'immissione resti nella celletta ossario; • attestazione del pagamento dei diritti più due marche da bollo da € 16. Se l'istanza è incompleta, il procedimento amministrativo è sospeso fino all'integrazione dei documenti mancanti; il non adempimento entro il termine stabilito comporta il rigetto e l'archiviazione della domanda. Se l'istanza è completa, può avviarsi il procedimento amministrativo di riunione resti, che di norma si conclude entro un breve arco temporale (anche in giornata).
Quanto costa e modalità per il pagamento	La tariffavaria in base alla tipologia di sepoltura (gentilizia a pozzo o a loculi, cappella, nicchia muralelongitudinale o alveare) e al Cimitero dove è ubicata. Le tariffe per la collocazione in celletteossario, compresa l'immissione, la muratura e la lapide di marmo variano in base alle file dovesarà collocata la celletta; oppure se la celletta è concessa in una sepoltura comunale la tariffa èdi € 120,13. MODALITÀ DI PAGAMENTO • con bollettino postale o bonifico postale sul c/c postale n. 5880497 intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri. • con bonifico bancario intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri, IBAN IT76D0760104600000005880497
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

Servizio 5: Trasporti funebri

Finalità specifiche	II trasporto è una operazione che consiste nel portare, con mezzo idoneo allo scopo, il feretro, contenente la salma, dal luogo del decesso al luogo del seppellimento. Il provvedimento autorizzativo viene emesso dall'Amministrazione Comunale, a seguito dell'accettazione dell'istanza e del pagamento dei diritti spettanti, e il servizio è espletato dall'impresa funebre incaricata dall'utente.
Organizzazione	Uffici siti a Palermo in Via Lincoln 144. Ricevimento utenza generica nei giorni di: martedì e giovedì dalle ore 10:30 alle12:45; mercoledì ore 15:00-17:00 Ricevimento Imprese Funebri nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 12:00 mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00
A chi è rivolto il servizio	II servizio deve essere richiesto da un parente del defunto o da una impresa funebre delegata all'espletamento delle pratiche relative all'operazione. Può essere richiesto dall'azienda ospedaliera per il trasporto di parti anatomiche e/o prodotti abortivi o di salme abbandonate.

Requisiti per l'accesso	Decesso a Palermo
Cosa offriamo	Il trasporto di un defunto nel territorio comunale ovvero il rilascio di autorizzazione per trasporto fuori Comune della salma.
Modalità di accesso fisica e multicanale	All'Unità Operativa Immissioni del Servizio Cimiteri del Comune di Palermo - via Lincoln, 144 Palermo. La richiesta di autorizzazione al trasporto è valida se contiene le generalità del richiedente e della ditta delegata, le generalità del defunto da trasportare, l'indicazione dei dati relativi al cimitero dove sarà seppellito, la dichiarazione dell'impresa funebre sulle caratteristiche del feretro (art. 30 DPR 285/90), l'indicazione dell'orario del servizio da espletare e la targa del carro funebre da utilizzare, la data e le firme del richiedente e della ditta delegata. All'istanza devono essere allegati la copia fotostatica del documento di identità del richiedente, la copia fotostatica del documento di identità del titolare o legale rappresentante dell'impresa funebre e gli atti richiesti secondo i casi, oltre a due marche da bollo da € 16. ALLEGATI: Se il trasporto del feretro avviene: A) entro il territorio comunale devono essere allegati: • dichiarazione di conformità del carro; • licenza di seppellimento o, solo in caso di trasporto da ospedale ad abitazione, nulla osta dell'ospedale; • attestazione del pagamento dei diritti. B) fuori dal territorio comunale devono essere allegati: • dichiarazione di conformità del carro; • licenza di seppellimento; • controllo igienico sanitario, rilasciato dal coordinatore sanitario; • attestazione del pagamento dei diritti. Se il trasporto della cassetta ossario avviene: A) entro il territorio comunale devono essere allegati: • dichiarazione di conformità del carro o fotocopia della carta di circolazione, se si utilizza un'auto privata; • modello A rilasciato dal cimitero. B) fuori dal territorio comunale devono essere allegati: • dichiarazione di conformità del carro o fotocopia della carta di circolazione, se si utilizza un'auto privata; • modello A rilasciato dal cimitero. Se il trasporto avviene per gli Stati Esteri: • istanza di passaporto mortuario; • dichiarazione di conformità del carro; • licenza di seppellimento; • estratto dell'atto di morte "plurilingue" del defunto; • certificato dell'Azienda Sanitaria attestante che il decesso non è avvenuto per malattia infettiva, che la salma è stata sottoposta a trattamento antiputrefattivo, che l'incassatura della salma è stata effettuata a norma di legge; • nulla ostaall'ingresso della salma nel paese estero di destinazione, rilasciato dall'autorità consolare straniera (solo nel caso di trasporto in paesi non aderenti alla convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937); • attestazione del pagamento dei diritti. Se l'istanza è incompleta, il procedimento amministrativo è sospeso fino all'integrazione dei documenti mancanti; il non adempimento entro il termine stabilito comporta il rigetto e l'archiviazione della domanda. Se l'istanza è completa, può avviarsi il procedimento amministrativo di trasporto, che di norma si conclude entro un breve arco temporale (anche in giornata).
Quanto costa e modalità per il pagamento	I diritti per ogni singolo trasporto entro il territorio comunale è € 199,18; per il trasporto fuori dal territorio comunale o per gli Stati Esteri è di € 165,46. È a carico dell'Amministrazione Comunale il trasporto per Opera Pia con fornitura di cassa grezza (su richiesta di un familiare, se la salma è in condizioni economiche -opportunamente documentate - tali da non potere consentire le spese per il funerale). Nessun diritto viene corrisposto per i trasporti per i trasporti in cassette ossario e per le salme di soggetti per i quali si è proceduto al prelievo degli organi a scopo di trapianto. MODALITÀ DI PAGAMENTO • con bollettino postale o bonifico postale sul c/c postale n° 5880497 intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri. • con bonifico bancario intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri, IBAN IT76D0760104600000005880497
Modulistica per l'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

Servizio 6: Concessione loculo/nicchia/celletta ossario o cineraria

Finalità specifiche	La concessione di una sepoltura individuale (loculo in sepoltura, nicchia murale, celletta ossario, celletta cineraria) assegna all'utente una sepoltura per la collocazione di una salma, dei resti o delle ceneri in un luogo all'uopo preposto al cimitero. La concessione ha durata trentennale. Il provvedimento viene emesso a seguito dell'accettazione, della verifica dell'istanza e del pagamento dei diritti dovuti.
Organizzazione	Uffici siti a Palermo in Via Lincoln 144. Ricevimento utenza generica nei giorni di: martedì e giovedì dalle ore 10:30 alle12:45; mercoledì ore 15:00-17:00 Ricevimento Imprese Funebri nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 12:00 mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00
A chi è rivolto il servizio	II servizio può essere richiesto, in caso di decesso di un familiare (o trasferimento, o riunione di resti, o ceneri), da un parente del defunto o da una impresa funebre delegata all'espletamento e al disbrigo delle pratiche relative all'operazione.
Requisiti per l'accesso	Residenza a Palermo
Cosa offriamo	La disponibilità di una sepoltura individuale per un defunto, previo rilascio di autorizzazione.
Modalità di accesso fisica e multicanale	All'Unità Operativa Concessioni del Servizio Cimiteri del Comune di Palermo - via Lincoln, 144 Palermo. La richiesta di concessione è valida se contiene le generalità del richiedente e della ditta se delegata, le generalità della salma, la dichiarazione di non titolarità di altra concessione nei cimiteri comunali, la data e le firme del richiedente e della ditta se incaricata. All'istanza devono essere allegati la copia fotostatica del documento di identità del richiedente e gli atti richiesti secondo i casi. ALLEGATI E VERIFICHE NECESSARIE: • Verifica della disponibilità dei posti; • verifica della non titolarità di altra concessione nei cimiteri comunali; • verifica dei dati anagrafici attestanti il decesso del beneficiario; • 2 marche da bollo; • attestazione del pagamento dei diritti. Se l'istanza è incompleta, il procedimento amministrativo è sospeso fino all'integrazione dei documenti mancanti; il non adempimento entro il termine stabilito comporta il rigetto e l'archiviazione della domanda. Se l'istanza è completa, può avviarsi il procedimento amministrativo di concessione di sepoltura individuale, che deve concludersi entro il termine di 30 giorni.
Quanto costa e modalità per il pagamento	Le tariffe dei diritti sono per la nicchia murale, € 827,28; per la celletta ossario e la celletta cineraria, varia in base alla fila dove sarà collocata la celletta; oppure, se la celletta è concessa in una sepoltura, la tariffa è € 120,13. MODALITÀ DI PAGAMENTO • con bollettino postale o bonifico postale sul c/c postale n. 5880497 intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri. • con bonifico bancario intestato a Comune di Palermo - Servizio Cimiteri, IBAN IT76D0760104600000005880497
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

Servizio 7: Autorizzazione edilizia per nuova edificazione o manutenzione

Finalità specifiche	La richiesta di autorizzazione per la costruzione di una sepoltura va richiesta dopo la concessione, da parte dell'Amministrazione, del lotto di terreno. La manutenzione di una sepoltura va richiesta per lavori ordinari, straordinari (come interventi di restauro e risanamento conservativo) o per la collocazione di arredi mobili (vasi portafiori, libri in marmo), di fotoceramiche, incisione di scritte su lastre, ecc. Il provvedimento viene emesso a seguito dell'accettazione dell'istanza e delle verifiche necessarie per lo svolgimento dell'iter.
Organizzazione	Ricevimento presso gli uffici di via Lincoln, 144 martedì e giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00 martedì e giovedì presso i cimiteri Comunale previo appuntamento
A chi è rivolto il servizio	II servizio deve essere richiesto dal concessionario della sepoltura o, in sua mancanza, dagli aventi diritto alla sepoltura.
Requisiti per l'accesso	Titolarità di concessione
Cosa offriamo	Il rilascio di autorizzazione edilizia
Modalità di accesso fisica e multicanale	All'Unità Operativa Tecnica del Servizio Cimiteri del Comune di Palermo - via Lincoln, 144 Palermo. La richiesta di manutenzione è valida se contiene le generalità del richiedente, le indicazioni riguardanti la sepoltura, l'elenco dei lavori da eseguire, il nome della ditta incaricata dei lavori, la firma del richiedente e la data. All'istanza devono essere allegate la copia fotostatica del documento di identità del richiedente, la documentazione fotografica della sepoltura e la dichiarazione della ditta incaricata, oltre a due marche da bollo. La richiesta di autorizzazione per la costruzione della sepoltura è valida se contiene le generalità del richiedente, le indicazioni riguardanti la sepoltura, la firma del richiedente e la data. All'istanza devono essere allegate la copia fotostatica del documento di identità del richiedente e quattro copie di elaborati grafici (in scala 1:20 comprensivi di stralcio planimetrico della zona cimiteriale in scala 1:500 con indicazione del lotto interessato) e relativa relazione tecnica del progetto relativo alla sepoltura da costruire. Se l'istanza è incompleta, il procedimento amministrativo è sospeso fino all'integrazione dei documenti mancanti; il non adempimento entro il termine stabilito comporta il rigetto e l'archiviazione della domanda. Se l'istanza è completa, può avviarsi il relativo procedimento amministrativo
Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

Servizio 8: Esecuzione operazioni funerarie

Finalità specifiche	Le operazioni cimiteriali autorizzate secondo le procedure di cui ai Servizi precedenti sono posti in essere dalle maestranze presenti negli impianti cimiteriali cittadini.
Organizzazione	Uffici presso le sedi dei Cimiteri: Cimitero S. M. dei Rotoli, via Papa Sergio I, n. 1- 90142 Palermo Cappuccini Piazza Cappuccini, n. 1, 90129 Palermo; Cimitero Santa Maria di Gesù, Salita Belvedere, n. 3 90124 Palermo.
A chi è rivolto il servizio	II servizio deve essere richiesto dal titolare del provvedimento autorizzativo.
Requisiti per l'accesso	Titolarità di autorizzazione
Cosa offriamo	Il servizio di accoglimento, gestione e conservazione delle salme/ceneri/resti di defunti.
Modalità di accesso fisica e multicanale	Alle UU.OO. Operativa Cimiteri del Servizio Cimiteri del Comune di Palermo
Quanto costa e modalità per il pagamento	Diritti già assolti nella fase autorizzativa.
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	All'indirizzo: http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi interessate, oppure scaricabile dall'indirizzo web http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.do?sportello=gescim

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito.

2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	Alla segreteria del Dirigente del servizio e/o al responsabile del procedimento competente per materia, cui devono essere inoltrati i suggerimenti/proposte di miglioramento rinviando al nominativo indicato nella sezione D.
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D.
Cosa succede	Nel termine di 30 giorni dalla ricezione dei suggerimenti/proposte di miglioramento seguiranno le opportune verifiche: in caso negativo si risponderà chiarendo i motivi del non accoglimento. Viceversa, il riscontro esprimerà l'impegno per l'adeguamento suggerito.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Alla segreteria del Dirigente del servizio e/o al responsabile del procedimento competente per materia, cui devono essere inoltrate le segnalazioni rinviando al nominativo indicato nella sezione D.
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D.
Cosa succede	Nel termine di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione seguiranno le opportune verifiche: in caso negativo si risponderà chiarendo i motivi del non accoglimento. Viceversa, il riscontro indicherà il percorso per risolvere la non conformità evidenziata.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Alla segreteria del Dirigente del servizio e/o al responsabile del procedimento competente per materia, cui devono essere inoltrati i reclami rinviando al nominativo indicato nella sezione D.
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D.
Cosa succede	Nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo seguiranno le opportune verifiche: in caso negativo si risponderà chiarendo i motivi del non accoglimento. Viceversa, il riscontro indicherà l'iter per risolvere l'inefficienza denunciata.
Modulo dei reclami	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp

2.d Rimborsi

A chi rivolgersi	Alla segreteria del Dirigente del servizio e/o al responsabile del procedimento competente per materia, cui devono essere inoltrate le richieste di rimborso, rinviando al nominativo indicato nella sezione D.
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D.
Cosa succede	Nel termine di 90 giorni dalla ricezione dell'istanza seguiranno le opportune verifiche: in caso negativo si risponderà chiarendo i motivi del non accoglimento. Viceversa, si avvierà l'iter per la restituzione delle somme erroneamente versate.
Modulo di richiesta rimborsi	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp

2.e Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction.

2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostarei progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio.

2. Cosa fare per…..- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti al servizio.*

In questa sezione si propongono le risposte *(R)* ad alcune fra le domande più frequenti *(D)* che vengono poste ai nostri uffici.

D. Quali sono i servizi offerti agli indigenti?

R. *Il Servizio Cimiteri assicura del tutto gratuitamente, nel caso in cui i congiunti dimostrino tramite dichiarazione ISEE lo stato di indigenza del defunto, la fornitura di un feretro grezzo, il trasporto presso il cimitero di S. Maria dei Rotoli ed infine l'inumazione in una fossa ovvero la cremazione della salma. Analogo servizio è garantito a coloro che hanno effettuato la donazione di organi.*

D. Posso donare o vendere un loculo in una sepoltura?

R. *No. Il diritto d'uso della sepoltura non può essere in alcun modo ceduto o trasmesso a terzi, né gratuitamente né a tutolo oneroso, né per atto tra vivi né a causa di morte; esso è concesso dall'Amministrazione Comunale e poi riconosciuto agli eredi del primo concessionario.*

D. Un estraneo può essere ammesso in una sepoltura familiare?

R. *Sì, purché il numero complessivo degli estranei non sia superiore ad un terzo dei loculi presenti in sepoltura ed a condizione che vi sia il consenso unanime di tutti gli aventi diritto.*