



TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

CIMITERO DI
PALLANZA

Tempio Crematorio VERBANIA



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2025

LE INFORMAZIONI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

**Cosa possiamo
trovare nella Carta
della Qualità dei
Servizi?**

- ✓ Tutte le informazioni relative alla Società Concessionaria del Servizio ed i recapiti telefonici e mail
- ✓ Tutte le procedure amministrative ed operative legate ai servizi oggetto della Concessione
- ✓ Le tariffe applicate all'utenza di tutti i servizi oggetto della concessione
- ✓ La modulistica più importante utile alla fruizione corretta dei servizi offerti dal Concessionario
- ✓ Il codice comportamentale dei dipendenti
- ✓ Il codice etico della società concessionaria
- ✓ Altre informazioni utili

LA SOCIETA' CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE

Perche nasce Tempio
Crematorio Verbania srl?

Con una procedura ad evidenza pubblica il Comune di Verbania ha aggiudicato la concessione per la progettazione, costruzione e gestione del nuovo Tempio crematorio all'interno del cimitero di Pallanza comprensiva della gestione di quest'ultimo.

Con contratto rep. 21648 del 17/11/2022 è stata affidata la concessione per la gestione di crematorio e cimitero di Pallanza; il soggetto concessionario era inizialmente SAIE Spa.

Nel dicembre 2023 Altair Funeral ha acquisito il ramo d'azienda di SAIE Spa denominato SAIE CREMAZIONI; nel ramo d'azienda anche la concessione di Verbania.

Con atto del 21/12/2023 è stata costituita la **Tempio Crematorio Verbania srl**; con determina dirigenziale n. 206 del 12/02/2024 è stato preso atto del subentro, a tutti gli effetti ed a titolo originario, della nuova società di progetto

La società concessionaria è pertanto la **Tempio Crematorio Verbania srl**, controllata al 99% dalla società SAIE Cremazioni srl a sua volta controllata al 100% da Altair Funeral srl, holding a capo del gruppo imprenditoriale leader in Italia nel settore delle cremazioni.

La società ha sede legale in **BOLOGNA (BO) in via dell'Arcoveggio, 74**

- P.IVA 04166571200
- Numero REA BO - 573830
- Capitale Sociale 250.000,00 euro
- Mail: crematorio.verbania@gruppoaltair.it
- Pec: tempiocrematorioverbania@legalmail.it
- Web: <https://gruppoaltair.it/verbania.php>

ATTIVITA' DI FRONT OFFICE E REPERIBILITA'

Orari e recapiti



Gli uffici della società Tempio Crematorio Verbania srl sono aperti al pubblico, di norma

- **dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00**
- **il sabato dalle 8.00 alle 13.00**

L'ufficio è all'interno del Tempio Crematorio del Cimitero di Pallanza.



Il Responsabile della Concessione è il sig.

Gianfranco Moscattini



I recapiti della società sono i seguenti:

- Telefono: **0323/086780**
- Cellulare reperibilità: **348 1542144**
- mail: **crematorio.verbania@gruppoaltair.it**



La presente Carta dei servizi e tutte le informazioni necessarie alla fruizione dei servizi sono disponibili anche sul sito **www.gruppoaltair.it**

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Cosa è la cremazione?

La cremazione è la pratica di ridurre, tramite il fuoco, un cadavere nei suoi elementi base (gas e frammenti ossei).

Si tratta di una pratica molto antica: in Asia tale consuetudine è mantenuta pressoché inalterata da millenni (si pensi all'India); alcune culture antiche hanno creduto che il fuoco fosse un agente di purificazione e che la cremazione illuminasse il passaggio dei defunti in un altro mondo, o che ne impedisse il ritorno tra i vivi.

Contrariamente a quanto si possa pensare, la cremazione non riduce il cadavere in cenere: i resti di tale pratica sono frammenti ossei friabili che, in un secondo momento, vengono sminuzzati con apposita apparecchiatura fino a formare una cenere.

La cremazione in Italia è un servizio pubblico a domanda individuale, soggetto a tariffa ministeriale.



TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Dove possono essere
conservate le ceneri?

Le ceneri possono essere:

- ✓ tumulate in una celletta di uno dei cimiteri cittadini o di altro Comune;
- ✓ sistemate in una Sepoltura Privata;
- ✓ affidate ai famigliari per la custodia presso l'abitazione;
- ✓ disperse nell'apposita area di dispersione nel cimitero (*);
- ✓ Disperse in natura; in questo caso è necessario contattare il Comune ove si intende effettuare la dispersione per le necessarie autorizzazioni; le aree utilizzabili per la dispersione in natura sono disciplinate dalla Legge

L'affido familiare delle ceneri

In caso di affido, la società concessionaria che effettua il servizio di cremazione confeziona le ceneri in un'urna dotata di sigillo antieffrazione di alta durabilità. All'interno dell'urna, un altro contenitore stagno ed infrangibile, garantisce le ceneri da un'eventuale rottura dell'urna. I dati anagrafici del defunto devono essere riportati su entrambi i contenitori. Per ottenere l'autorizzazione all'affido occorre presentare istanza al Comune di residenza e corrispondere i relativi diritti cimiteriali. Chi ha in affido un'urna cineraria presso la propria abitazione deve comunicare agli uffici del Comune di residenza l'eventuale decisione di cambiare il proprio domicilio. Ogni spostamento dell'urna è possibile solo se preventivamente autorizzato. Nel caso in cui l'affidatario desideri concludere l'affido dovrà conferire l'urna al cimitero del comune di residenza.

La dispersione delle ceneri in natura

La dispersione delle ceneri si definisce "in natura" quando avviene in spazi esterni alle mura cimiteriali. E' **vietata** la dispersione nei centri abitati. E' necessario prendere contatti tempestivamente con il Comune di destinazione per accertarsi che si possa procedere alla dispersione nel luogo individuato, spesso un luogo caro al defunto.



(*) area realizzata in
zona adiacente al
crematorio

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Il Quadro normativo
di riferimento;
quando un defunto
può essere cremato?

La norma nazionale di riferimento è la **Legge 130/2001**; di seguito alcuni estratti:

a) l'autorizzazione alla cremazione spetta all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso, che la rilascia acquisito un certificato in carta libera del medico necroscopo dal quale risulti escluso il sospetto di morte dovuta a reato ovvero, in caso di morte improvvisa o sospetta segnalata all'autorità giudiziaria, il nulla osta della stessa autorità giudiziaria, recante specifica indicazione che il cadavere può essere cremato;

b) l'autorizzazione alla cremazione è concessa **nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:**

- 1) la disposizione testamentaria del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria stessa;
- 2) l'iscrizione, certificata dal rappresentante legale, ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni di cui al presente numero vale anche contro il parere dei familiari;
- 3) in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza. Nel caso in cui la volontà sia stata manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso, questi inoltra immediatamente il relativo processo verbale all'ufficiale dello stato civile del comune di ultima residenza del defunto;
- 4) la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette;



Il Quadro normativo di riferimento; la dispersione delle ceneri.

Il Quadro normativo di riferimento; altre disposizioni.

c) la dispersione delle ceneri è consentita, nel rispetto della volontà del defunto, unicamente in aree a ciò appositamente destinate all'interno dei cimiteri o in natura o in aree private; la dispersione in aree private deve avvenire all'aperto e con il consenso dei proprietari, e non può comunque dare luogo ad attività aventi fini di lucro; la dispersione delle ceneri è in ogni caso vietata nei centri abitati, come definiti dall'articolo 3, comma 1, numero 8), del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Nuovo codice della strada); **la dispersione in mare, nei laghi e nei fiumi è consentita nei tratti liberi da natanti e da manufatti;**

d) la dispersione delle ceneri è eseguita dal coniuge o da altro familiare avente diritto, dall'esecutore testamentario o dal rappresentante legale dell'associazione di cui alla lettera b), numero 2), cui il defunto risultava iscritto;

e) fermo restando l'obbligo di sigillare l'urna, le modalità di conservazione delle ceneri devono consentire l'identificazione dei dati anagrafici del defunto e sono disciplinate prevedendo, nel rispetto della volontà espressa dal defunto, alternativamente, la tumulazione, l'interramento o l'affidamento ai familiari;

f) il trasporto delle urne contenenti le ceneri non è soggetto alle misure precauzionali igieniche previste per il trasporto delle salme, salvo diversa indicazione dell'autorità sanitaria;

g) l'ufficiale dello stato civile, previo assenso dei soggetti di cui alla lettera b), numero 3)

h) obbligo per il medico necroscopo di raccogliere dal cadavere, e conservare per un periodo minimo di dieci anni, campioni di liquidi biologici ed annessi cutanei, a prescindere dalla pratica funeraria prescelta, per eventuali indagini per causa di giustizia;

i) predisposizione di sale attigue ai crematori per consentire il rispetto dei riti di commemorazione del defunto e un dignitoso commiato.



Il Quadro normativo di riferimento; la Legge regionale 31 ottobre 2007, n. 20.

Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri.

Il Quadro normativo di riferimento; cosa prevede la Legge Regionale della Piemonte

Art. 1.

(Oggetto e finalità)

1. La presente legge disciplina la cremazione, la conservazione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti, l'affidamento delle medesime e la loro dispersione nel rispetto dei principi sanciti dalla Costituzione, dalla normativa statale e secondo le modalità stabilite dalla medesima.
2. La Regione intende valorizzare la scelta della cremazione nel rispetto della dignità di ogni persona, la sua libertà di scelta, le sue convinzioni religiose e culturali, il suo diritto a una corretta e adeguata informazione.
3. La Regione garantisce, attraverso una adeguata formazione, la professionalità del personale addetto ai crematori ed agli spazi per il commiato.

Art. 2.

(Conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri)

1. Le ceneri sono destinate, in forma indivisa, alla conservazione, all'affidamento o alla dispersione.
2. La cremazione e la conservazione delle ceneri nei cimiteri sono disciplinate dal decreto del Presidente della Repubblica 10 settembre 1990, n. 285 (Approvazione del regolamento di polizia mortuaria).
3. Al fine di assicurare l'identità certa delle ceneri, i soggetti gestori degli impianti di cremazione adottano sistemi identificativi non termodeperibili, da applicare all'esterno del feretro e da rinvenire a cremazione finita, al fine di certificare la correlazione tra il cadavere e le ceneri consegnate.
4. Nelle aree avute in concessione nei cimiteri, ai sensi degli articoli 90 e seguenti del d.p.r. 285/1990, i privati e gli enti possono provvedere anche all'inumazione di urne cinerarie a condizione che esse siano realizzate in materiali non deperibili.
5. L'affidamento e la dispersione delle ceneri sono disciplinate dalla legge 30 marzo 2001, n. 130 (Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri) nel rispetto della volontà del defunto, comprovata mediante disposizione testamentaria o dichiarazione, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza, resa dal coniuge o, in difetto di questi, dal parente più prossimo, individuato secondo gli articoli 74 e seguenti del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti nello stesso grado, dalla maggioranza degli stessi.
6. Per coloro i quali, al momento della morte, risultino iscritti ad associazioni riconosciute che abbiano tra i propri fini quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, per consentire l'affidamento o la dispersione è sufficiente la presentazione di una dichiarazione in carta libera datata e sottoscritta dall'associato o, se questi non sia in grado di scrivere, confermata da due testimoni, dalla quale chiaramente risulti la volontà che le proprie ceneri siano affidate o disperse, nonché il soggetto individuato ad eseguire tale volontà.

Il Quadro normativo di riferimento; la Legge regionale 31 ottobre 2007, n. 20.

Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri.

Il Quadro normativo di riferimento; cosa prevede la Legge Regionale della Piemonte

7. Qualora il defunto non abbia individuato l'affidatario delle proprie ceneri oppure la persona incaricata della dispersione, la volontà del defunto è eseguita dalle seguenti persone:

- a) dal coniuge, ovvero, in difetto di questi, dal parente più prossimo, individuato secondo gli articoli 74 e seguenti del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti nello stesso grado, dalla maggioranza degli stessi;
- b) dall'esecutore testamentario;
- c) dal rappresentante legale di associazione che abbia tra i propri fini statutari la cremazione dei cadaveri degli associati, qualora il defunto ne sia iscritto;
- d) dal tutore di minore o interdetto;
- e) in mancanza dei soggetti di cui alle lettere a), b), c) e d), dal personale autorizzato dal comune.

8. Qualora, in assenza del coniuge, concorrano più parenti dello stesso grado, essi devono, a maggioranza, con atto scritto reso davanti al pubblico ufficiale che autorizza l'affidamento o la dispersione, individuare quale di loro si assume la responsabilità di prendere in custodia l'urna per conservarla nel proprio domicilio o per disperdere le ceneri.

9. Nell'autorizzazione all'affidamento o alla dispersione, nonché nel verbale di consegna dell'urna cineraria di cui all'articolo 81 del d.p.r. 285/1990, deve risultare quanto previsto dai commi 5, 6, 7 e 8.

10. L'autorizzazione all'affidamento o alla dispersione delle ceneri è comunicata, a cura del soggetto competente al rilascio, al Sindaco del comune ove avviene la custodia o la dispersione delle ceneri.

11. Le autorizzazioni alla cremazione, al trasporto, all'inumazione o alla tumulazione dei resti mortali, sono rilasciate ai sensi dell'articolo 3 del decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 2003, n. 254 (Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002, n. 179).

Art. 3.

(Modalità di conservazione delle urne affidate ai familiari)

1. L'urna contenente le ceneri, affidata secondo le modalità di cui all'articolo 2, deve essere consegnata sigillata a cura del soggetto che ha effettuato la cremazione.
2. L'affidatario ha l'obbligo di custodire l'urna con modalità tali da consentirne una destinazione stabile e da offrire garanzie contro ogni profanazione.
3. L'affidatario delle ceneri è tenuto a comunicare al comune, dove le ceneri sono custodite, le modalità della loro conservazione.
4. L'affidatario è tenuto a comunicare tempestivamente l'eventuale trasferimento dell'urna in altro comune, sia nei confronti del comune di provenienza, sia nei confronti di quello di nuova destinazione.
5. Se chi ha in consegna l'urna intende, per qualsiasi motivo, rinunciarvi, è tenuto a conferirla, per la conservazione, nel cimitero comunale, il cui servizio di custodia provvede a darne notizia al comune di residenza del defunto, ove conosciuto.
6. In caso di decesso dell'affidatario, chiunque rinvenga un'urna in un domicilio privato, è tenuto a consegnarla al cimitero comunale, il cui servizio di custodia provvede a darne notizia al comune di residenza del defunto, ove conosciuto.

Il Quadro normativo di riferimento; la Legge regionale 31 ottobre 2007, n. 20.

Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri.

Il Quadro normativo di riferimento; cosa prevede la Legge Regionale della Piemonte

Art. 4.

(Luoghi di dispersione delle ceneri)

1. Nel rispetto dei principi e delle tipologie dei luoghi di dispersione delle ceneri previsti dalla l. 130/2001, la dispersione delle ceneri è autorizzata in natura nei seguenti luoghi:
 - a) aree pubbliche, secondo la disciplina prevista dai comuni ai sensi dell'articolo 6, comma 2;
 - b) aree private, al di fuori dei centri abitati, con il consenso dei proprietari;
 - c) aree delimitate all'interno dei cimiteri che, se previsto dalla normativa comunale, possono anche assumere la funzione di cinerario comune ai sensi dell'articolo 80, comma 6, del d.p.r. 285/1990.
2. La dispersione delle ceneri in natura è consentita nei seguenti luoghi:
 - a) in montagna, a distanza di almeno duecento metri da centri ed insediamenti abitativi;
 - b) nei laghi, ad oltre cento metri dalla riva;
 - c) nei fiumi;
 - d) in mare;
 - e) in aree naturali ad una distanza di almeno duecento metri da centri ed insediamenti abitativi;
 - f) negli altri luoghi previsti dalla normativa statale.
3. La dispersione nei laghi, nei fiumi, in mare e in altri corsi d'acqua è consentita nei tratti liberi da manufatti e da natanti.
4. La dispersione è vietata nei centri abitati come definiti dall'articolo 3, comma 1, numero 8, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Nuovo codice della strada).
5. È fatto divieto ai proprietari di aree private, ai loro familiari o aventi causa, di percepire alcun compenso o altra utilità in relazione all'assenso alla dispersione.
6. La dispersione delle ceneri è eseguita dai soggetti di cui al comma 7 dell'articolo 2.
7. I soggetti di cui al comma 6 sono tenuti a comunicare al comune di destinazione, con almeno dieci giorni di preavviso, le modalità per la dispersione delle ceneri.
8. Qualora il soggetto incaricato della dispersione delle ceneri sia il legale rappresentante o personale di associazioni che abbiano tra i propri fini statutarî la cremazione dei cadaveri degli associati, deve consentire al coniuge o ai parenti del defunto di assistere alla dispersione.
9. Al di fuori dei cinerari comuni previsti nei cimiteri, è vietata la dispersione delle ceneri in edifici o in altri luoghi chiusi.



TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Quali Servizi offre il
Tempio?

- ✓ Verifica documentazione autorizzativa
- ✓ Cremazione salme
- ✓ Cremazione resti mortali
- ✓ Cremazione resti ossei
- ✓ Cremazione parti anatomiche riconoscibili
- ✓ Cremazione feti e prodotti del concepimento
- ✓ Deposito provvisorio feretri in cella refrigerata
- ✓ Visione introduzione feretro
- ✓ Sala del commiato
- ✓ Organizzazione cerimonie personalizzate
- ✓ Tracciabilità delle operazioni di cremazione
- ✓ Fornitura gratuita urna standard
- ✓ Manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata dell'impianto
- ✓ Analisi ambientali*

(*)La società concessionaria opera nel rispetto dell'Autorizzazione Unica Ambientale approvata dalla Provincia del Vco con determinazione n. 2490 del 22/12/2023

LA FILOSOFIA ALLA BASE DEL SERVIZIO

Rispetto

Il Piano Gestionale elaborato dalla Società Concessionaria vuole puntare innanzitutto alla qualità del servizio ed il filo conduttore del progetto di gestione confezionato è caratterizzato dal rispetto:

- ✓ **rispetto** per famiglie e dolenti
- ✓ **rispetto** per i feretri
- ✓ **rispetto** degli impegni contrattuali
- ✓ **rispetto** delle norme di settore e dei regolamenti
- ✓ **rispetto** dei tempi di esecuzione del servizio
- ✓ **rispetto** della cultura e della religione dell'utenza
- ✓ **rispetto** del lavoro di imprese ed onoranze funebri.
- ✓ **rispetto** per l'ambiente

CREMATORIO

DESCRIZIONE	
CREMAZIONE DI SALMA NON RESIDENTI IN VITA A VERBANIA	€ 572,00
CREMAZIONE DI SALMA RESIDENTE IN VITA A VERBANIA	€ 418,00
CREMAZIONE DI SALME INDECOMPOSTE NON RESIDENTI IN VITA A VERBANIA	€ 385,00
CREMAZIONE DI SALME INDECOMPOSTE RESIDENTI IN VITA A VERBANIA	€ 335,50
CREMAZIONE DI RESTI OSSEI DI NON RESIDENTI IN VITA IN VERBANIA	€ 247,50
CREMAZIONE DI RESTI OSSEI DI RESIDENTI IN VITA IN VERBANIA	€ 110,00
CREMAZIONE CONTENITORI DI PARTI ANATOMICHE RICONOSCIBILI	€ 247,50
CREMAZIONE FETI E PRODOTTI DI CONCEPIMENTO	€ 110,00
DISPERSIONE CENERI	€ 68,20
AFFIDO CENERI AI FAMILIARI	€ 68,20

DESCRIZIONE	
TRAVASO ADDIZIONALE ZINCHI cad.	€ 100,00
CERIMONIE	€ 120,00
RIPRESE VIDEO	€ 100,00
DEPOSITO SALME 1 giorno	€ 25,00
SALE VEGLIA 1 giorno	€ 60,00

CIMITERO

DESCRIZIONE	
INUMAZIONE DI SALMA IN CAMPO COMUNE	€ 231,00
INUMAZIONE FETI, BAMBINI DI ETA' INFERIORE A 12 ANNI	€ 79,20
INUMAZIONE CENERI O RESTI IN TERRA (CAMPO COMUNE O CONCESSIONE CON FAMILIARE-CONIUGE, FIGLI, GENITORI)	€ 112,20
INUMAZIONE GIARDINETTO	€ 231,00
ESUMAZIONE ORDINARIA	€ 220,00
ESUMAZIONE FETI, BAMBINI DI ETA' INFERIORE A 12 ANNI	€ 78,10
ESUMAZIONE ORDINARIA SU RICHIESTA (TRASCORSI 10 ANNI) COMPRESO SMALTIMENTO DI MONUMENTI ED EVENTUALE CASSA IN ZINCO	€ 385,00

ESUMAZIONE STRAORDINARIA SU RICHIESTA (PRIMA DEI 10 ANNI) COMPRESO SMALTIMENTO DI MONUMENTI ED EVENTUALE CASSA IN ZINCO	€ 660,00
TUMULAZIONE SALMA ESCLUSI LAVORI DI MURATURA E EDILI IN GENERE	€ 209,00
ESTUMULAZIONE ORDINARIA (DOPO 20 ANNI) COMPRESO SMALTIMENTO MONUMENTI ED EVENTUALE CASSA IN ZINCO	€ 220,00
ESTUMULAZIONE ORDINARIA SU RICHIESTA (DOPO 20 ANNI) COMPRESO SMALTIMENTO MONUMENTI ED EVENTUALE CASSA IN ZINCO	€ 385,00
ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA COMPRESO SMALTIMENTO DI MONUMENTI ED EVENTUALE CASSA IN ZINCO	€ 341,00
ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA SU RICHIESTA COMPRESO SMALTIMENTO DI MONUMENTI ED EVENTUALE CASSA IN ZINCO	€ 660,00
TUMULAZIONE ESTUMULAZIONE CASSETTINE E URNE CINERARIE (Se nello stesso giorno e all'interno dello stesso cimitero viene effettuata operazione di estumulazione e successiva tumulazione viene pagata una sola operazione)	€ 67,10

VOTIVA

DESCRIZIONE	
ALLACCIAMENTO UNA TANTUM	30,00
ABBONAMENTO ANNUO	15,00

Le tariffe di cui al piano tariffario precedente vengono aggiornate automaticamente dopo il primo triennio in modo proporzionale alla tariffa relativa alla cremazione di cadavere. Le tariffe di riferimento per le cremazioni vengono revisionate annualmente ed automaticamente con decorrenza dal 1° gennaio.

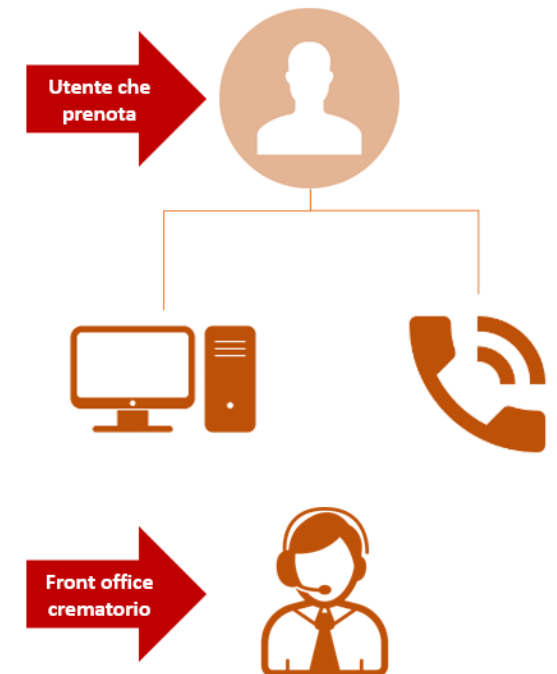
COME PRENOTARE IL SERVIZIO

Quali documenti sono
necessari per la
prenotazione del
servizio?

All'atto della prenotazione verrà
richiesta la **sottoscrizione di un
modulo di prenotazione**
contenente tutti i dati utili alla
gestione del servizio
Il feretro dovrà essere
accompagnato da:

- ✓ **Autorizzazione alla
cremazione**
- ✓ **Autorizzazione al Trasporto**
- ✓ **Eventuale delega per il ritiro
delle ceneri ad opera
dell'Onoranza**
- ✓ **Attestazione dell'avvenuto
pagamento del servizio**

La prenotazione potrà avvenire di
persona presso il Tempio, al
telefono o tramite mail.



TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Come avviene la cremazione

Fase preparatoria

La cremazione dei feretri è l'elemento principale dello svolgimento del servizio di cremazione; l'operazione viene effettuata mediante pianificazione per appuntamenti con i vari utenti potenziali; di norma il cliente principale è identificato con l'azienda di pompe funebri che accompagna la famiglia del defunto o che, come spesso accade, si occupa in forma autonoma del servizio alla famiglia trasportando la salma all'impianto e ritirando successivamente l'urna.

Il servizio sarà gestito mediante appuntamenti che possano ottimizzare l'utilizzo senza disagi all'utenza per attese troppo lunghe.

Tale operazione viene condotta in questo modo:

- ✓ Accoglimento del feretro nella parte tecnica della struttura.
- ✓ Analisi dei documenti che accompagnano il feretro e ne autorizzano la cremazione mediante redazione di verbale di ingresso contenente i riferimenti anagrafici del feretro, provenienza ecc.
- ✓ smontaggio degli addobbi della cassa, ecc, della targhetta nominativa che verrà riposizionata sull'urna.
- ✓ Attribuzione al feretro di codice di riconoscimento progressivo catalogato su apposito verbale e registro in possesso del direttore del centro o di suo preposto, applicazione di etichetta adesiva "codice a barre" per la tracciabilità del processo di cremazione della salma.
- ✓ All'esito positivo della verifica procedurale della documentazione sono possibili due percorsi:
 - 1) Il feretro viene cremato immediatamente dopo l'eventuale ultimo saluto dei dolenti nella sala del commiato;
 - 2) Il feretro viene depositato nella cella frigorifera in attesa del turno di cremazione concordato con l'utente.

Fase di cremazione

Attraverso apposito carrello introduttore il feretro (eliminate tutte le parti metalliche presenti quali maniglie, viti, ecc.) viene inserito nel forno; il processo di cremazione può durare indicativamente dai 90 ai 120 minuti. Al termine del processo di cremazione è constatato che la combustione sia completata correttamente, avviene la raccolta del cosiddetto «scheletrino»; le ossa raccolte vengono triturate in una apparecchiatura detta «polverizzatore» che provvede anche alla separazione delle eventuali parti metalliche presenti (protesi ortopediche ad esempio) ed alla frantumazione in particelle inferiori a 3.2 micron nel rispetto delle normative per lo spargimento in atmosfera. Le ceneri così risultanti vengono raccolte in apposita urna cineraria, di dimensioni indicate dalla norma, adeguatamente sigillata ed alla stessa viene applicata la targa nominativa e il sigillo con indicato il logo del forno di cremazione.

L'urna cineraria così sigillata viene consegnata al referente addetto al ritiro, anche tramite il disbrigo delle operazioni di verifica finali e chiudendo così il verbale iniziato con l'ingresso salma.

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Utilizzo della Sala del Commiato

L'utilizzo della Sala del Commiato andrà richiesto al momento della prenotazione.

In tal caso la società Concessionaria garantisce la presenza di un addetto adeguatamente formato che svolgerà attività da cerimoniere attraverso un rito di commiato.

Il commiato potrà essere personalizzato con la presenza di un musicista che accompagnerà la cerimonia.

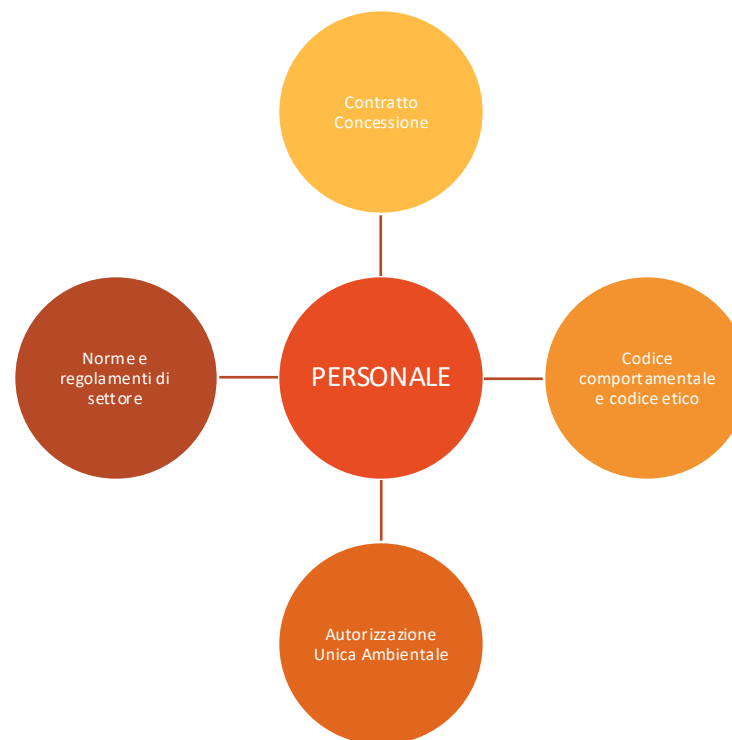


LA SOCIETA' CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE

Il personale del Tempio

Nello svolgimento delle attività, in funzione del decoro, il personale rispetterà i seguenti criteri

- L'accesso del personale è regolato con un cartellino di riconoscimento.
- I dipendenti (per mezzo del cartellino), i mezzi di trasporto e gli strumenti di lavoro saranno chiaramente identificati come appartenenti al concessionario del servizio.
- Rispetto delle norme generali di comportamento per la circolazione interna.
- Il personale sarà pienamente a conoscenza delle planimetrie dei locali con l'indicazione delle vie di fuga e della localizzazione dei presidi di emergenza e garantiranno il pieno rispetto delle norme di prevenzione incendi e gestione delle emergenze specifici dei luoghi oggetto della concessione
- Il personale impiegato rispetterà il divieto di fumo all'interno del sito
- Il personale impiegato sarà dotato di indumenti da lavoro che saranno uniformi per tutti i dipendenti e dovranno risultare sempre in condizioni di usura e pulizia accettabili; l'abbigliamento riporterà l'indicazione della società concessionaria.
- La Società Concessionaria ottempererà agli obblighi di formazione ed informazione in materia di sicurezza ed igiene del lavoro dei loro responsabili, dei loro preposti e degli operatori.
- Tutte le attrezzature di lavoro introdotte e utilizzate saranno essere rispondenti alle norme di sicurezza nonché il rispetto delle direttive CE



TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Il Codice Etico

- ✓ Le volontà del defunto espresse in vita mediante disposizioni scritte o orali (se legalmente riconosciute) sono da considerarsi inderogabili ed è fatto obbligo per chiunque ne sia a conoscenza di rispettarle e farle rispettare.
- ✓ Il corpo fisico di una persona è sacro: resta tale anche quando viene trasformato in cenere. Deve pertanto sempre essere trattato, in tutte le fasi del processo di cremazione, con rispetto, dignità e decenza.
- ✓ Le operazioni effettuate sulla bara destinata alla cremazione quali, ad esempio, la rimozione delle parti metalliche, devono sempre essere eseguite con il massimo rispetto per il feretro e per il defunto e devono caratterizzarsi per contegno e compostezza.
- ✓ Tutti i soggetti coinvolti, sia nelle fasi cerimoniali che in quelle tecniche di cremazione, devono adottare una condotta volta, mediante un linguaggio adeguato e un atteggiamento appropriato, a garantire la dignità della persona defunta e a rispettare il dolore dei congiunti.
- ✓ La riservatezza, la trasparenza, l'imparzialità e il rispetto delle persone e del luogo devono essere caratteristiche essenziali di chi opera nel processo crematorio.
- ✓ Al fine di garantire la condotta sopra citata, improntata su valori quali umanità, integrità e rispetto, gli Operatori del crematorio e quelli delle Onoranze Funebri devono garantire un comportamento adeguato, improntato alla professionalità ed all'osservanza dei principi enunciati nel presente Codice Etico.

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Il Codice Etico

- ✓ Tutti i soggetti operanti nel crematorio si impegnano a non discriminare alcuno nel merito di cultura, religione, stato sociale, credenze, convinzioni filosofiche e personali.
- ✓ S'impegnano altresì a garantire il rispetto di ciascuno nelle scelte relative allo svolgimento del rito funebre compatibilmente con il rispetto dei principi di convivenza e decenza;
- ✓ Tutti i soggetti, consci della delicatezza del proprio ruolo, devono rispettare il segreto professionale, che vieta ogni ingerenza e ogni indiscrezione nelle questioni familiari delle quali siano casualmente venuti a conoscenza.
- ✓ Al fine di alleviare il dolore proprio del lutto, gli operatori del crematorio devono garantire supporto e accoglienza nei confronti di partenti e dolenti; il loro operato dovrà essere improntato su cortesia, disponibilità, educazione e rispetto.
- ✓ Il rispetto delle norme di settore e dei Regolamenti è aspetto fondamentale dell'attività dei crematori: è quindi obbligatorio che la Cremazione venga eseguita per ogni singola Salma.
- ✓ Al fine di evitare al parente anche il minimo dubbio sulla certezza che le ceneri siano del proprio caro gli impianti adottano procedure codificate di tracciabilità delle operazioni di cremazione.
- ✓ È assolutamente proibito miscelare le ceneri provenienti da salme diverse e/o suddividere le ceneri di un defunto in più parti/contenitori.

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Il Codice Etico

- ✓ Nel caso della dispersione delle ceneri, le medesime devono essere integralmente deposte nei luoghi previsti dalle volontà testamentarie del defunto, nel rispetto delle leggi vigenti.
- ✓ In caso di affidamento, le urne contenenti le ceneri devono essere conservate sigillate; l'eventuale rottura dei sigilli può avvenire solo alla presenza di un Pubblico Ufficiale che ne dovrà redigere apposito verbale. Per le urne trovate manomesse, il soggetto affidatario può essere perseguito per legge.
- ✓ Ogni singolo Operatore deve contribuire con l'informazione ai familiari e conoscenti del defunto per rendere più trasparente e agevole l'iter del Rito cremazionista.
- ✓ Il gruppo Altair si impegna a rendere decorosi e accoglienti gli ambienti in cui la persona defunta e i familiari sono accolti per il Commiato: la consegna delle Ceneri deve avvenire, se richiesto, in forma cerimoniale e dunque effettuata da personale specificatamente preparato, vestito decorosamente.
- ✓ Ogni operatore deve contribuire alla corretta gestione degli impianti e dei rifiuti prodotti dall'attività degli stessi nel rispetto delle norme di settore e dell'ambiente.
- ✓ Le tariffe devono avere la massima trasparenza, essere pubbliche e presentate per iscritto al cliente, che ha diritto a un chiaro preventivo delle spese, al fine di evitare disparità e ogni altro comportamento volto a sfruttare il dolore di chi resta.
- ✓ Il Gruppo adotta puntuali e severe sanzioni disciplinari in caso di inottemperanza delle norme contenute nel presente codice etico che posso comprendere anche il licenziamento.

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Alcune risposte riguardanti la cremazione

Nel processo di cremazione, viene utilizzato il cofano funebre?

Sì, il cofano funebre è essenziale nel processo pirolitico di cremazione, questo non viene toccato o modificato da come si presenta all'arrivo al tempio.

Sono certo che le ceneri del mio defunto siano quelle che ricevo alla fine della cremazione? Che non vengano mischiate ad altre?

Sì, all'arrivo presso il tempio, il nominativo del defunto presente sul feretro, viene inserito nel software dell'impianto di cremazione, inserimento controllato e verificato da due operatori. Un sistema di tracciabilità impedisce qualsiasi tipo di errore umano.

Inoltre all'interno della camera di cremazione dell'impianto, si può inserire una salma per volta, le dimensioni tecniche della camera non premettono assolutamente niente di diverso.

L'Urna cineraria può essere collocata anche nella tomba di famiglia o nel loculo, dove esiste già una salma?

Sì, compatibilmente con la regolamentazione in vigore nel comune di destinazione, ciò è possibile.

La Cremazione costa meno di un funerale classico?

La Cremazione è una scelta che non sostituisce la cerimonia funebre, non dipende da un budget economico, ma viene scelta per ragioni etiche, igieniche e per non gravare in futuro i parenti di ulteriori impegni ed oneri.

Quanto è grande un'urna?

Il corpo umano produce circa 3 kg di cenere. Questa può essere collocata in urne di diverse forme e materiali, che vengono sigillate e riportano il nominativo del defunto.

Posso assistere alla cremazione del mio caro?

Sì, il tempio è organizzato per tale desiderio, tramite una stanza dedicata e confortevole, dove attraverso un monitor si può assistere all'inserimento del cofano nell'impianto di cremazione. Per ogni ulteriore richiesta, il nostro personale è a completa disposizione dei dolenti.

Perché la cremazione viene scelta sempre più spesso?

Molte sono le ragioni, ad esempio il poter conservare l'urna in abitazione, la consapevolezza della soluzione igienica di tale processo, l'ottimizzazione degli spazi nel loculo nato per accogliere una bara, il desiderio di farsi disperdere in natura nelle aree consentite, sono solo alcuni dei fattori che hanno incentivato tale pratica.

Non ultimo, lo sdoganamento in positivo di tale scelta da parte della chiesa cattolica, già dagli anni '70.

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

Come richiedere i servizi cimiteriali?

La richiesta di erogazione dei servizi cimiteriali può essere effettuata direttamente dal cittadino contattando l'ufficio cimiteriale del comune di Verbania fissando un appuntamento tramite il seguente link:

<https://codaweb.teom.it/COMUNE%20DI%20VERBANIA>

L'ufficio comunale del comune di Verbania ha sede a:
Intra in Via F.lli Cervi 5, ed è raggiungibile al **(+39) 0323 542409**

oppure

tramite mail: servizi.cimiteriali@comune.verbania.it

tramite PEC: istituzionale.verbania@legalmail.it

L'ufficio rispetta i seguenti orari in vigore dal 01/12/2023:

<i>Lunedì</i>	<i>09:00 – 13:00</i>
<i>Martedì</i>	<i>09:00 – 13:00 – 14:30 – 17:15</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>09:00 – 13:00</i>
<i>Giovedì</i>	<i>14:30 – 17:15</i>
<i>Venerdì</i>	<i>09:00 – 13:00</i>



TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

I Servizi Cimiteriali offerti - CONCESSIONI

L'ufficio cimiteri si occupa dell'erogazione dei servizi cimiteriali tra i quali:

- Rilascio/rinnovo delle concessioni cimiteriali
- Rilascio autorizzazioni (affido, cremazione, apertura tomba, deposito salme, posa monumento)
- Ricerca concessioni cimiteriali sottoscritte dal Comune

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Possono presentare la richiesta di una concessione cimiteriale:

- gli aventi titolo (eredi) in occasione del decesso di una persona nel Comune di Verbania;
- i soggetti previsti dall'Art. 61 del Regolamento comunale di Polizia Mortuaria.

Possono presentare la richiesta di rinnovo di una concessione cimiteriale, già a partire da un anno prima della scadenza

- le persone che sono già concessionarie di tomba o loculo in uno dei Cimiteri di Verbania;
- l'erede/gli eredi di persona concessionaria di tomba o loculo in uno dei Cimiteri di Verbania.

Può fare la rinuncia di concessione cimiteriale solo il concessionario stesso.

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

I Servizi Cimiteriali offerti - CONCESSIONI

RILASCIO CONCESSIONE CIMITERIALE

Per il rilascio di una concessione cimiteriale occorre recarsi direttamente allo sportello dei servizi cimiteriali.

RINNOVO O RINUNCIA CONCESSIONE CIMITERIALE

- Compilazione della Domanda di Rinnovo o di Rinuncia di concessione cimiteriale
- Copia del documento di identità in corso di validità e del codice fiscale del richiedente.
- In caso di rinnovo o rinuncia, la concessione stessa.

Il rinnovo comporta il pagamento dei diritti comunali, quantificati al momento del rinnovo. La concessione rinnovata avrà la durata prevista dal Regolamento di Polizia Mortuaria vigente.

Tale richiesta può essere presentata personalmente allo Sportello dei Servizi Cimiteriali oppure inoltrata tramite:

E-mail: servizi.cimiteriali@comune.verbania.it

PEC: istituzionale.verbania@legalmail.it

In caso di rinuncia della Concessione sarà necessario provvedere alla destinazione dei resti mortali o delle ceneri con apposita richiesta di Operazione Cimiteriale.

AGGIORNAMENTO INTESTATARIO CONCESSIONE CIMITERIALE

Nel caso in cui venga a mancare il concessionario, i suoi eredi aventi titolo possono richiedere il cambio di intestazione della concessione in essere a favore di uno, alcuni o tutti loro.

La concessione così aggiornata scadrà comunque con le tempistiche inizialmente previste.

Anche in questo caso la richiesta può essere presentata personalmente allo Sportello dei Servizi Cimiteriali oppure inoltrata tramite:

E-mail: servizi.cimiteriali@comune.verbania.it

PEC: istituzionale.verbania@legalmail.it

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

I Servizi Cimiteriali offerti – OPERAZIONI CIMITERIALI

OPERAZIONI CIMITERIALI

Le operazioni cimiteriali possono consistere nell'**inumazione**, nella **tumulazione** e nell'**esumazione/estumulazione** di salme, resti e ceneri, nel trasporto di ceneri o resti mortali o nella conservazione degli stessi del cinerario/ossario comune di un Cimitero, nella cremazione di resti.

Possono presentare le domande di operazione cimiteriale:

- Le persone che sono concessionarie di tomba o loculo in uno dei Cimiteri di Verbania o che, avendone i requisiti, lo richiedono in occasione del decesso di una persona nel Comune di Verbania;
- L'erede/gli eredi di persona concessionaria di tomba o loculo in uno dei Cimiteri di Verbania;
- I parenti di persone decedute a Verbania.
- Nel caso di cremazione di resti mortali è necessario raccogliere l'assenso di tutte le persone eredi.

AREE DI INTERVENTO

Le operazioni cimiteriali sono tutti quegli interventi posti in essere all'interno delle aree adibite a Cimitero. All'interno del comune di Verbania le aree cimiteriali interessate dal servizio sono:

Intra	Pallanza	Suna
Trobasso	Fondotoce	Cavandone
Zoverallo	Unchio	Biganzolo

Indipendentemente dall'area cimiteriale di intervento Le operazioni cimiteriali sono soggette al pagamento di Diritti Comunali, che verranno quantificati dall'Ufficio dei Servizi Cimiteriali secondo quanto stabilito dalle tariffe in vigore.

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

I Servizi Cimiteriali offerti – OPERAZIONI CIMITERIALI

COME RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per usufruire del servizio occorre:

La compilazione della **Domanda di Operazione Cimiteriale**

Oppure

La compilazione della **Domanda di Cremazione dei resti mortali** (in cui viene manifestata la volontà dell'avente diritto o di quella della maggioranza degli aventi diritto.)

Andrea inoltre apposta una marca da bollo di **€ 16,00** ed allegando copia del documento di identità in corso di validità e del codice fiscale del/i richiedente/i.

La marca da bollo non è richiesta nel caso in cui si richieda un'operazione cimiteriale in merito alle inumazioni in campo comune.

Le domande di operazioni cimiteriali possono anche essere presentate di un'onoranza funebre che su delega della famiglia si occupa del servizio.

Tutte le richieste, sia di operazione cimiteriale, di cremazione resti mortali, che di posa monumento possono essere presentate personalmente allo Sportello dei Servizi Cimiteriali oppure inoltrate tramite:

E-mail: servizi.cimiteriali@comune.verbania.it

PEC: istituzionale.verbania@legalmail.it

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

I Servizi Cimiteriali offerti – ILLUMINAZIONE VOTIVA

Il servizio di illuminazione votiva è rivolto a tutti gli utenti interessati tra cui:

- Concessionari di tomba o loculo/i in uno dei Cimiteri di Verbania o che, avendone i requisiti, ne facciano richiesta in occasione del decesso di una persona nel Comune di Verbania;
- L'erede/gli eredi di persona concessionaria di tomba o loculo/i in uno dei Cimiteri di Verbania;
- I parenti di persone decedute a Verbania.

Garantisce l'illuminazione votiva cimiteriale ed è gestito per **la sola area cimiteriale di Pallanza** dalla società **Tempio Crematorio Verbania S.r.l.**

Tempio Crematorio Verbania S.r.l.

Sede legale: Viale dell'Arcoveggio, 74 - 40129 Bologna (BO)

Sede operativa: Via Rimembranze 1– 28922 Verbania (VB)

Il Tempio Crematorio Verbania Srl è raggiungibile telefonicamente al:

Cell. (+39) 348. 1542144

Uff. 0323-086780

Oppure tramite:

E-mail: crematorio.verbania@gruppoaltair.it

PEC: tempiocrematorioverbaniasrl@legalmail.it

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

I Servizi Cimiteriali offerti – ILLUMINAZIONE VOTIVA

Il servizio di illuminazione votiva di tutte le altre aree cimiteriali

Aree cimiteriali Verbania (Esclusa Pallanza)		
Intra		Suna
Trobasso	Fondotoce	Cavandone
Zoverallo	Unchio	Biganzolo

È coordinato dalla società Zanetti Srl

Zanetti Srl

Sede legale: Via Emilio Visconti Venosta, 7 - Milano

Sede amministrativa: V.le Artigianato, 2 - Borgo San Siro (PV)

La società Zanetti Srl è raggiungibile telefonicamente al:

Cell. (+39) 335 1369028

Uff. 0382 874121

Oppure tramite:

E-mail: info@zanettisrl.org

PEC: zanettisrl@postecert.it

TEMPIO CREMATORIO DI VERBANIA

**Modulistica e
soddisfazione del
cliente**



Presso gli uffici del tempio, attraverso richiesta via mail o sul sito www.gruppoaltair.it sarà possibile reperire la modulistica e tutte le informazioni necessarie per la fruizione del servizio.

Nelle successive pagine è disponibile il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente riguardo i servizi offerti dal Tempio Crematorio di VERBANIA.

Il questionario è anche compilabile online direttamente sul sito <https://gruppoaltair.it/verbania.php>

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Tempio Crematorio Verbania srl chiede a famigliari e congiunti che hanno partecipato all'ultimo saluto del proprio caro di vder rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre di più la qualità del servizio. Grazie per la collaborazione

1	Sono stati rispettate le tempistiche concordate?				SI	NO
2	Ha avuto contatti con il personale presente presso il Tempio Crematorio? In caso affermativo, come giudica (dando un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo e 5 è il massimo gradimento):					
	Cortesia	1	2	3	4	5
	Adeguatezza della situazione	1	2	3	4	5
	Pulizia degli spazi e dei locali	1	2	3	4	5
	Ordine degli spazi e dei locali	1	2	3	4	5
	Accoglienza	1	2	3	4	5
	Rispetto	1	2	3	4	5
	Professionalità degli operatori	1	2	3	4	5
3	Durante il servizio c'è qualcosa che l'ha impressionata favorevolmente?				SI	NO
	Se sì, quali?					

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Tempio Crematorio Verbania srl chiede a familiari e congiunti che hanno partecipato all'ultimo saluto del proprio caro di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre di più la qualità del servizio. Grazie per la collaborazione

4	Durante il servizio qualcosa l'ha infastidita o creato disagio?				SI	NO
	Se sì, cosa?					
5	Ha usufruito della vetro-visione dell'introduzione del feretro?				SI	NO
	Può esprimere un giudizio con le stesse modalità precedentemente usate?	1	2	3	4	5
6	Ha usufruito della Sala del Commiato?				SI	NO
	Può esprimere un giudizio con le stesse modalità precedentemente usate?	1	2	3	4	5

Il questionario può essere scaricato dal sito
<https://gruppooaltair.it/verbania.php>
e spedito via mail a
crematorio.verbania@gruppooaltair.it

Tempio Crematorio VERBANIA

