

[illegible]

del Consiglio di Amministrazione nonche' Legale	Rappresentante dell'Impresa CO & SO EMPOLI -	C.F. e P.IVA: 05229780480, con sede legale in	Via Bartoloni n.95, rappresentato che	L'Amministrazione Comunale è proprietaria del	due cimiteri comunali di seguito elencati:	1. Cimitero di Limite sull'Arno - Via Picchiotti	2. Cimitero di Capraia Fiorentina - Via Bianconi;	• che con delibera della G.M. n. 86 del 18/07/2018	e' stato approvato il progetto esecutivo per	L'affidamento in concessione per tre anni	consecutivi dei servizi cimiteriali nonche' del	servizio di illuminazione votiva;	• che con determina a contrarre n. 375 del	05/09/2018 veniva disposto di affidare i servizi	di cui sopra mediante gara, procedura aperta e	di inviare i documenti per la gestione della gara	alla CUC dell'Unione dei Comuni del Circondario	Empolese Valdelsa;	• che in esecuzione della citata determinazione è	stata esperita apposita procedura aperta	telematica come risulta dai verbali di gara del	20/11/2018 del 12/12/2018 e del 14/12/2018,	allegati alla determinazione dell'Unione dei				2
---	--	---	---------------------------------------	---	--	--	---	--	--	---	---	-----------------------------------	--	--	--	---	---	--------------------	---	--	---	---	--	--	--	--	---

Comuni Circondario Empolese Valdelsa n. 75 del	23/01/2019;	
	• con determinazione n. 137 del 13/03/2019,	
	esperiti con esito positivo i controlli di	
	legge, è stata disposta l'aggiudicazione	
	definitiva ed efficace dei servizi anzidetti a	
	favore dell'impresa CO & SO con sede in Empoli	
	in Via D. Bartoloni n.95;	
	TUTTO CIÒ PREMESSO, SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO	
	SEGUE:	
	ART. 1 - RECEPIMENTO DELLA PREMESSA	
	1. La narrativa che precede forma parte integrante	
	e sostanziale del presente contratto.	
	ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO	
	1. Il presente contratto ha per oggetto la	
	concessione della gestione dei servizi cimiteriali	
	e dell'illuminazione votiva, da realizzarsi da parte	
	del Concessionario in nome proprio e per conto del	
	Comune di Capraia e Limite, a propria cura, rischio	
	e spese.	
	2. Nell'affidamento in oggetto la prestazione di	
	servizi ha prevalenza economica sull'importo di	
	lavori e di forniture.	
	ART. 3 - LUOGO DI ESECUZIONE	
	1. I servizi affidati dovranno essere svolti	
		3

	nell'ambito dei complessi cimiteriali di proprietà comunale, e relativi annessi e pertinenze, di seguito indicati:	
	• Cimitero di Limite sull'Arno - Via Picchiotti	
	• Cimitero di Capraia Fiorentina - Via Bianconi.	
	2. Gli impianti, le aree e i locali vengono consegnati al Concessionario nello stato di fatto e di diritto attuale, esclusivamente per la gestione dei servizi cimiteriali e di illuminazione votiva affidati e delle attività complementari ad essi collegate, con divieto assoluto di svolgervi attività diverse, e devono essere utilizzati nel rispetto dei vincoli imposti dalle normative vigenti in materia e dalla presente convenzione.	
	3. Il Concessionario prende atto delle condizioni manutentive degli impianti, delle aree e dei locali e della loro completa idoneità allo svolgimento dei servizi.	
	4. In relazione agli eventuali ampliamenti, modifiche e/o ammodernamenti che nel periodo della concessione potranno subire i cimiteri comunali, entro i muri di cinta già esistenti (quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - nuovi reparti, nuovi complessi di loculi, cellette-	
		4

	ossario), il Concessionario si assume l'obbligo, ove	
	espressamente richiesto dall'Amministrazione Comunale, di estendere anche a tali ambiti il proprio apporto manutentivo e di servizio, senza ulteriori oneri a carico dell'Ente affidante.	
	5. Alla scadenza il Concessionario è tenuto a riconsegnare gli immobili, gli impianti, gli arredi, i corpi luce e le attrezzature fornite in buono stato conservativo e di funzionamento, fatti salvi i deterioramenti prodotti dal normale uso.	
	6. La riconsegna dovrà risultare da apposito verbale, redatto in contraddittorio con il Comune. Sarà a carico del Concessionario la sostituzione del materiale mancante o danneggiato con esclusione di quanto oggetto di normale usura dovuta al corretto utilizzo.	
	ART. 4 - DURATA DELLA CONCESSIONE	
	1. La concessione in oggetto ha la durata di anni 3 (tre) con decorrenza dal 1° Aprile 2019. La scadenza del contratto non necessita di alcun preavviso o notifica.	
	2. I prezzi applicati dall'impresa devono essere mantenuti tali per l'intera durata contrattuale, fatte salve le modifiche delle tariffe cimiteriali approvate con delibera di Giunta Comunale.	
5		

	3. Su richiesta dell'Amministrazione Comunale e	
	qualora si renda necessario per assicurare la	
	continuità nell'erogazione del servizio nelle more	
	dello svolgimento della successiva gara, il	
	concessionario sarà obbligato a proseguire la	
	gestione dei servizi alle medesime condizioni	
	convenute, in gestione provvisoria, sino a quando	
	l'Amministrazione non abbia provveduto a definire	
	una nuova convenzione e comunque non oltre 180	
	giorni successivi alla scadenza della convenzione.	
	4. Allo scadere della convenzione tutti gli impianti	
	con i relativi accessori e migliorie restano di	
	proprietà del Comune senza che nulla venga	
	riconosciuto al Concessionario.	
	5. I servizi della presente concessione sono da	
	considerarsi ad ogni effetto "servizio pubblico	
	essenziale" e non potranno, pertanto, essere sospesi	
	o abbandonati.	
	ART. 5 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ IN CARICO AL	
	CONCESSIONARIO E MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEI	
	SERVIZI AFFIDATI	
	1. Salvo diversa specifica disposizione dell'Ente	
	affidante, e/o disposizioni normative, il	
	Concessionario provvede all'esecuzione dei servizi	
	cimiteriali di carattere istituzionale affidati in	
6		

	regime di esclusiva, nell'ambito delle intere aree	
	cimiteriali, e del servizio di illuminazione votiva	
	come precisato dalle norme, condizioni, patti,	
	obblighi, oneri e modalità dedotti e risultanti dal	
	Capitolato speciale, che il Concessionario dichiara	
	di conoscere e accettare e che si intendono qui	
	integralmente riportati e trascritti con rinuncia a	
	qualsiasi contraria eccezione.	
	2. In particolare il suddetto Capitolato Speciale -	
	approvato con delibera di G.M. n. 86 del 18/07/2018	
	- costituisce parte preliminare, essenziale e	
	indispensabile, e viene allegato al presente	
	contratto sub lett. "A".	
	3. Il Concessionario dovrà eseguire l'affidamento	
	con propria organizzazione imprenditoriale, mezzi	
	d'opera, attrezzature, macchinari, personale, e	
	quant'altro occorra per il corretto espletamento del	
	servizi affidati, con divieto di affidare	
	l'esecuzione anche parziale a terzi, senza	
	preventiva autorizzazione dell'Ente affidante.	
	4. Il Concessionario dovrà svolgere i servizi	
	affidati con le modalità e caratteristiche previste	
	dal Capitolato Speciale, nonché in conformità	
	all'offerta tecnica di gestione del servizio	
	presentata dallo stesso in sede di gara.	
7		

5. Il Concessionario espleta l'affidamento mediante	personale in possesso dei titoli, delle qualifiche e della preparazione professionale e in numero adeguato al regolare svolgimento di tutti i servizi e lavori affidati, secondo quanto stabilito dalla presente convenzione, dal Capitolato e dalle norme e direttive contrattuali previste dal CCNL del settore, in armonia con le leggi vigenti e future che ne regolano e regoleranno la materia.	6. Il Concessionario dovrà, tra l'altro:	- nominare un responsabile con funzioni di coordinatore delle attività e dei servizi e referente del Concessionario per l'Ente affidante;	- istituire un servizio di reperibilità attivo 24 ore su 24, garantendo la disponibilità di un numero telefonico a ciò dedicato;	- garantire la presenza costante di un numero adeguato di addetti durante tutte le operazioni cimiteriali, tale da consentire in ogni momento il regolare svolgimento dei servizi e delle singole operazioni e mansioni, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia, nonché la sostituzione immediata del personale assente per malattia, ferie o altri impedimenti;	- osservare tutte le disposizioni di legge e di	8
---	---	--	---	--	---	---	---

	regolamento in materia di polizia mortuaria nonché	tutte le disposizioni derivanti da leggi, decreti, regolamenti, circolari e norme applicabili alla concessione in oggetto, attualmente vigenti o che saranno emanate nel corso della vigenza contrattuale (vedasi, tra l'altro, la tenuta dei registri riportata all'art. 15 del Capitolato);	- osservare tutta la normativa vigente sulla sicurezza e sull'igiene dei luoghi di lavoro e in particolare, prima dell'inizio del servizio, i nominativi di tutte le figure previste dalla predetta normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e trasmettere copia del documento di valutazione dei rischi e relative misure preventive dei luoghi in cui si svolgerà l'affidamento; a tal proposito il Concessionario dovrà fornire al Comune di Capraia e Limite il Piano Operativo di Sicurezza corredato dei nominativi delle figure previste dalla normativa in materia di sicurezza: ogni attività svolta dovrà rispettare il suddetto P.O.S. nonché la normativa applicabile in materia di sicurezza; - adempiere puntualmente agli ordini di servizio ed eseguire tutte le direttive impartite dall'Amministrazione Comunale, con le modalità e nei tempi ivi riportate, e informarla puntualmente e	
9				

	tempestivamente di qualunque fatto che ne renda opportuno o necessario l'intervento;	
	7. Nel caso il cui l'Amministrazione Comunale riscontrasse negligenza, deficienza o mancanza di soddisfacimento degli obblighi contrattuali si riserva di far eseguire d'ufficio i necessari servizi e/o lavori, con oneri a carico del Concessionario, come previsto dall'art. 36 e 37 del Capitolo.	
	8. Sulla base dell'offerta tecnica presentata in sede di gara che qui si allega sub. lett. "B" , inoltre, il Concessionario si obbliga, con oneri a suo totale carico, a prestare i servizi le attività migliorative rispetto a quanto previsto dal Capitolo.	
	ART. 6 - IMPORTO COMPLESSIVO DELLA CONCESSIONE	
	1. Il corrispettivo previsto per la concessione, a seguito dell'espletamento della gara, è stimato in € 176.287,50 per tre anni, oltre I.V.A, di cui Euro 3.600,00 oneri della sicurezza come riportato nel DUVRI;	
	2. La controprestazione a favore del Concessionario consiste nel diritto all'introito dei seguenti corrispettivi:	
	a) le tariffe per lo svolgimento delle operazioni	
10		

	cimiteriali;	
	b) i canoni di abbonamento e di attivazione delle lampade votive;	
	c) il corrispettivo parziale residuo a carico dell'Amministrazione Comunale per l'effettuazione dei servizi e dei lavori affidati offerto in sede di gara;	
	3. Per quanto attiene a:	
	- quantificazione e adeguamento delle tariffe, dei canoni e dei corrispettivi, alla fatturazione, alle modalità di riscossione e all'eventuale recupero crediti si fa esplicito riferimento e rimando al Capitolato speciale;	
	4. Le suddette tariffe, canoni e corrispettivi, accettati pienamente e senza riserve dall'affidatario, si intendono comprensivi di ogni e qualsiasi onere, diretto, indiretto o accessorio al servizio, nessuno escluso.	
	5. Il Comune non assume alcuna garanzia per le somme dovute dagli utenti al Concessionario.	
	6. L'eventuale ritardo del pagamento da parte dell'Amministrazione Comunale delle spettanze non farà sorgere per il Concessionario il diritto di abbandonare o di riduzione parziale dei servizi, sotto pena della risoluzione del contratto con tutti i	
11		

	danni conseguenti patiti e patiendi da parte del	
	Comune.	
	7. La società appaltatrice assume tutti gli obblighi	
	di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla	
	Legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii.?	
	Il presente contratto si risolverà di diritto ex	
	art. 1456 C.C. in tutti i casi in cui si accerti il	
	mancato rispetto degli adempimenti di cui al comma	
	precedente.	
	Le parti si danno atto che il codice identificativo	
	gara assegnato dall'ANAC è il n. 7205597.	
	ART. 7 - GARANZIA FIDEIUSSORIA A TITOLO DI CAUZIONE	
	DEFINITIVA	
	1. A garanzia degli impegni assunti con il presente	
	contratto previsti negli atti da questo richiamati	
	la ditta ha presentato la garanzia fideiussoria	
	(cauzione definitiva) n. 1413868 rilasciata da Elba	
	Assicurazioni S.p.A. - Agenzia di Grosseto in data	
	13/03/2019.	
	2. Nel caso di inadempienze contrattuali	
	l'Amministrazione comunale di propria autorità avrà	
	diritto di valersi della cauzione definitiva come	
	sopra prestata, e la contraente società dovrà	
	reintegrarla nel termine che le sarà fissato qualora	
	il Comune abbia dovuto, durante l'esecuzione del	
12		

	contratto, valersi in tutto o in parte di essa. La	
	cauzione resterà vincolata a favore del Comune di	
	Capraia e Limite fino al completo e perfetto	
	esaurimento delle obbligazioni contrattuali a carico	
	della ditta Concessionaria.	
	3. La garanzia cessa di avere effetto ed è	
	svincolata automaticamente sei mesi dopo la scadenza	
	contrattuale.	
	4. Nel caso in cui si accertasse il difetto dei requisiti richiesti si procederà	
	all'incameramento della cauzione definitiva.	
	ART. 8 - CONTROLLI, ORDINI DI SERVIZIO, PENALITÀ E	
	INADEMPENZE	
	1. Il Comune può effettuare in qualsiasi momento	
	ispezioni e indagini conoscitive volte a verificare:	
	a) la rispondenza delle attività svolte a quanto	
	previsto dalla presente convenzione, dal	
	Capitolato e dalle indicazioni del Comune	
	stesso;	
	b) il rispetto degli standard operativi e di	
	qualità, derivanti dai principi di serietà,	
	professionalità e diligenza;	
	c) il rispetto delle norme contrattuali e	
	previdenziali nei confronti del personale	
	impiegato.	
	2. Per quanto attiene alle modalità di controllo e	
13		

	vigilanza dei servizi, l'applicazione di penali, la	
	contestazione delle inadempienze contrattuali, la	
	cessazione anticipata e la gestione delle	
	controversie si fa esplicito riferimento e rimando	
	agli articoli 36, 37, 38, 41, 45 e 47 del Capitolato	
	Speciale.	
	3. Per eventuali ordini di servizio, istruzioni e	
	prescrizioni si fa riferimento agli artt. 28 e 37	
	del Capitolato Speciale.	
	ART. 9 - DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO	
	Fanno parte integrante e sostanziale del presente	
	contratto e vengono ad esso allegati, nel rispetto	
	dell'art.137 comma 3 del D.P.R. n. 207/2010 e del	
	Punto 6 della Circolare del Ministero delle	
	Infrastrutture e Trasporti del 30/10/2012 n. 4536,	
	il Capitolato Speciale (All."A"), Offerta Tecnica	
	presentata dall'impresa (All."B").	
	ART. 10 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	
	1. Il contratto può essere risolto in caso di	
	inadempienze degli obblighi contrattuali (art. 1453	
	C.C.) previa diffida ad adempiere (art. 1454 C.C.).	
	Si fa esplicito riferimento all'art. 40 del	
	Capitolato Speciale.	
	2. Per quanto qui non espressamente previsto si fa	
	rinvio agli articoli del Codice Civile in quanto	
14		

applicabili, oltre che a quanto stabilito nel	Capitolato Speciale e nell'elaborato progettuale.	3. La risoluzione del contratto, a qualunque causa	imputabile, comporterà l'incameramento della	cauzione definitiva e l'addebito alla ditta di tutti i	i danni conseguenti alla risoluzione stessa. La	Stazione Appaltante potrà inoltre, per la	continuazione provvisoria del servizio, avvalersi	dell'uso gratuito di tutto il materiale e di tutti i	mezzi di pertinenza della ditta aggiudicataria.	ART. 11 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	Qualsiasi controversia di natura tecnica,	amministrativa o giuridica derivante dall'esecuzione	del contratto è deferita al T.A.R. - Tribunale	Amministrativo Regionale della Toscana.	ART. 12 - RINVIO	1. Per quanto qui non espressamente previsto,	valgono le disposizioni del Regolamento Comunale per	la disciplina del servizio cimiteriale e del D.P.R.	10/09/1990 n. 285, nonché le disposizioni vigenti in	materia di contratti pubblici, oltre al Capitolato	Speciale.	2. Qualora dovesse essere modificato il vigente	Regolamento Comunale,	l'impresa sarà tenuta all'osservanza delle nuove	15
---	---	--	--	--	---	---	---	--	---	---	---	--	--	---	-------------------------	---	--	---	--	--	-----------	---	-----------------------	--	----

	disposizioni regolamentari.	
	ART. 13 - CODICE DI COMPORTAMENTO	
	La società concessionaria si obbliga, nell'esecuzione della concessione, al rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62/2013, così come integrato e specificato dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Capraia e Limite, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 101 del 30/12/2013. La violazione degli obblighi di comportamento comporterà la risoluzione del contratto, in ragione della gravità e/o della reiterazione.	
	ART. 14 - CLAUSOLE PROTOCOLLO DI LEGALITÀ	
	La società concessionaria accetta espressamente le seguenti clausole contenute nel Protocollo di Legalità sottoscritto dai Comuni della Città Metropolitana di Firenze in data 16 marzo 2015:	
	Clausola n. 1	
	"La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità sottoscritto il 16 marzo 2015 dalla stazione appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Firenze e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti".	
	Clausola n. 2	
	"La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola	
16		

espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto	overo la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata, a carico dell'impresa oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 15% del valore del contratto ovvero, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; la stazione appaltante potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 94, comma 2, del D.lgs n. 159/2011, in occasione della prima erogazione utile".	Clausola n. 3	"La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia	contrattuale. A tal fine si considera, in ogni	
					17

	caso, inadempimento grave:	
I. la violazione di norme che ha comportato il	sequestro del luogo di lavoro, convalidato	dall'autorità giudiziaria;
II. l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli	organismi ispettivi;	
III. l'impiego di personale della singola impresa	non risultante dalle scritture o da altra documenta-	zione obbligatoria in misura pari o superiore al 15%
	del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel	cantiere o nell'ufficio".
ART. 15 - TRATTAMENTO DEI DATI		
L'impresa e' nominata Responsabile del trattamento,	ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE n.2016/679	sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo
al trattamento dei dati personali, nonche' alla	libera circolazione di tali dati, per tutta la	durata del contratto.
ART. 16 - DISPOSIZIONI FINALI		
1. Tutte le spese, bolli, diritti e imposte inerenti	o conseguenti la stipula della presente convenzione	sono posti a carico del concessionario.
2. Per quanto qui non espressamente previsto si	rinvia al disciplinare, al capitolato, agli altri	documenti di gara e, in quanto applicabili, alle
18		

	vigenti disposizioni legislative, regolamentari e di	
	atti amministrativi in materia.	
	Il presente atto formato da persona di mia fiducia	
	mediante l'uso e il controllo personale degli stru-	
	menti informatici su pagine 19 fin qui a video	
	escluse le firme, viene stipulato in modalita' elet-	
	tronica e viene da me, Segretario Comunale, letto	
	alle parti contraenti le quali, riconosciuto con-	
	forme alla loro volonta', con me e in mia presenza	
	lo sottoscrivono con firma digitale ai sensi degli	
	articoli 1 comma lettera s), 21 comma 2 e 28 del D.-	
	Lgs. n.82/2005.	
	Io Segretario Comunale atteso che i certificati di	
	firma utilizzati dalle parti sono validi e conformi	
	all'articolo 1 comma 1 lettera f) del D.Lgs.	
	n.82/2005. Il presente atto costituisce documento	
	informatico, ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs.	
	n.82/2005. Ai fini della registrazione, verranno	
	formate del presente documento informatico tante co-	
	pie analogiche quante necessarie e richieste, con-	
	formemente all'articolo 23 del D.Lgs. n.82/2005.	
	Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale	
	Geom. Antonio Salvadori appaltante	
	Sig.Marco Peruzzi appaltatore	
	Il Segretario Comunale Dott.ssa Roberta Gignoli	
19		



Alec. A)

COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE

Città Metropolitana di Firenze

SERVIZIO LL.PP.

GARA PER LA CONCESSIONE DELLA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI E DELL'ILLUMINAZIONE VOTIVA

CAPITOLATO SPECIALE PARTE PRIMA - SERVIZI CIMITERIALI

Art. 1 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La concessione ha per oggetto l'affidamento da parte del Comune di Capraia e Limite della gestione dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva
La controprestazione a favore del concessionario per la gestione dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva consiste nel diritto di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente il servizio stesso.
Ai sensi del Codice degli appalti il presente affidamento si configura come contratto di concessione di servizi, ai sensi del D.Lgs. 50/2016.

Art. 2 - PRESTAZIONI INERENTI I SERVIZI CIMITERIALI

La gestione dei servizi cimiteriali prevede, secondo le prescrizioni stabilite nel presente Capitolato, nel "Regolamento di Polizia Mortuaria" e nel D.P.R. 10.09.1990 n. 285 e ss.mm.ii quanto segue:

1. Servizio di custodia dei cimiteri comunali
2. Servizi di pulizia delle aree cimiteriali interne ed esterne di pertinenza dei cimiteri comunali (manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali (manutenzioni edili, elettriche, idrauliche, ecc.))
3. Manutenzione delle aree verdi interne ed esterne di pertinenza dei cimiteri comunali
4. Gestione delle operazioni di raccolta e stoccaggio dei rifiuti cimiteriali, prelievi allo smaltimento
5. Manutenzione ordinaria degli impianti di illuminazione votiva
6. Accertamento e riscossione dei canoni delle lampade votive e delle tariffe cimiteriali
7. Servizi cimiteriali:
- 8.1 Ricevimento e trasporto delle salme, dall'ingresso o all'interno dei vari cimiteri al luogo di sepoltura
- 8.2 Inumazioni ed esumazioni
- 8.3 Tumulazioni ed estumulazioni
- 8.4 Spostamento delle salme all'interno del medesimo plesso cimiteriale.

Art. 3 - CONSISTENZA DELLE AREE CIMITERIALI

Ai fini dell'assunzione del presente servizio si dichiara che il comune possiede n. 2 cimiteri situati nel territorio comunale a Limite sull'arno Via Picchiotti ed a Capraia F. in via Don Bianconi.

La consistenza e le caratteristiche di ciascun cimitero sono indicate nella relazione progettuale.



Art. 4 - DURATA DELLA CONCESSIONE
 La concessione in oggetto avrà durata di anni 3 con decorrenza dal 01/02/2019.
 In ogni caso alla chiusura del contratto la ditta dovrà consegnare al comune l'elenco dei ruoli dell'illuminazione votiva aggiornati.

Art. 5 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA
 La valutazione dello stato dei luoghi e la dotazione dell'attrezzatura esistente sarà riportata in apposito verbale al momento della consegna dei cimiteri stessi.
 In detto verbale saranno esplicitamente riportate eventuali opere ed interventi ritenuti necessari che però le parti non ritengano che debbano rientrare, per l'entità da esse rappresentate, tra le opere di manutenzione ordinaria.

Art. 5 - IMPORTO COMPLESSIVO DELLA CONCESSIONE DI SERVIZI
 Il corrispettivo presunto annuo della concessione corrisponde ad un totale di € 60.925,15 oltre IVA, ove prevista, così ripartito:

- € 37.062,25 oltre IVA dal servizio di illuminazione votiva sia per quanto riguarda gli allacciamenti esistenti, sia per quanto riguarda i nuovi allacciamenti presunti e dalle tariffe vigenti per le altre operazioni cimiteriali calcolato in base al numero medio di operazioni svolte nell'anno
- € 23.862,90 oltre IVA, importo calcolato nel rispetto dell'art. 165 c. 2 del D.Lgs. 50/2016 in quanto questa Amm.ne imporrà al concessionario di praticare nei confronti degli utenti prezzi inferiori a quelli corrispondenti alla somma del costo del servizio e dell'ordinario utile di impresa.
- Si precisa che parte del suddetto importo, pari ad € 2.162,90 sarà soggetto a ribasso d'asta in sede di gara, mentre la rimanente somma di € 21.700,00 non è ribassabile in quanto costituisce in parte gli oneri della sicurezza pari a € 1.200,00 ed in parte il costo presunto delle utenze e TARI pari a € 18.000,00 e smaltimento ai sensi di legge di rifiuti speciali per € 2.500,00.

Per il totale periodo di affidamento della concessione, più l'eventuale proroga tecnica, il valore della è riepilogato nella sottostante tabella:

ANNUO PER 3 ANNI		
TOTALE VALORE DELLA CONCESSIONE		
	€ 60.925,15	€ 182.775,45
Eventuale proroga tecnica (max. 6 mesi)		€ 30.462,58
IMPORTO STIMATO DELLA CONCESSIONE COMPLESSIVO		
		€ 213.238,03
IMPORTO SOGGETTO A RIBASSO D'ASTA		
	€ 2.162,90	€ 6.488,70

Il concessionario applica le tariffe dei canoni relativi all'illuminazione votiva e dei corrispettivi per i servizi cimiteriali approvate con delibera della Giunta Comunale n. 20 del 04/03/2015 allegate al presente capitolato. Qualora la Giunta Comunale approvi una variazione delle tariffe, escluso l'eventuale adeguamento Istat delle stesse, si avvierà la procedura per concordare con il concessionario l'adeguamento del piano economico finanziario del servizio. Le relative prestazioni verranno fatturate direttamente dal Concessionario all'utente.

Il concessionario percepirà un corrispettivo fisso annuale erogato dall'Ente determinato in sede di gara in ragione del ribasso rispetto all'importo posto a base d'asta. Il prezzo offerto dovrà essere comprensivo di tutte le spese per mezzi d'opera, forniture di materiali e loro lavorazione, carico trasporto e scarico, e quant'altro sia necessario per effettuare il servizio a perfetta regola d'arte. Tale somma verrà liquidata con rate mensili posticipate a seguito di emissione di regolare fattura da parte del concessionario.

Art. 6 – RENDICONTO

Il concessionario provvederà ai sensi degli art. 93 e 226 del D.Lgs. 267/2000, ad effettuare un rendiconto annuo delle somme introitate direttamente per la gestione delle lampade votive e per le altre tariffe cimiteriali, nonché delle spese sostenute per le utenze e le tasse. Il suddetto rendiconto dovrà essere presentato entro e non oltre sessanta giorni dalla chiusura di ciascun esercizio finanziario.

Art. 7 – PERSONALE, REQUISITI E COMPORTAMENTO

La dotazione organica minima che la ditta concessionaria dovrà destinare all'espletamento del servizio oggetto del presente appalto è la seguente:

- n. 1 unità di necroforo (20 ore settimanali) e n. 1 unità di necroforo supplente (5 ore settimanali)
- n. 1 Amministrativo per 2 ore settimanali
- n. 1 operaio elettricista per 2 ore settimanali.

Il personale addetto al servizio all'interno dei cimiteri dovrà indossare una divisa, tenere esposto un tesserino identificativo, completo di fotografia, della ragione sociale del Concessionario e dell'indicazione del proprio nome e cognome.

I nominativi degli operatori saranno comunicati preventivamente dal Concessionario al Responsabile del Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici, insieme con l'indicazione del responsabile del coordinamento.

Il personale del Concessionario dovrà essere adeguatamente formato e dovrà avere effettuato la formazione obbligatoria minima prevista per la mansione contrattuale.

Il concessionario dovrà tenere conto che i servizi cimiteriali sono "servizio pubblico essenziale" e non potranno, pertanto, essere sospesi o abbandonati.

Il personale addetto ai cimiteri deve sempre tenere un contegno confacente con il carattere del servizio e del luogo in cui si svolge.

Al suddetto personale, inoltre, è fatto rigoroso divieto:

- a) di ricevere dal pubblico o dalle imprese funebri compensi, mance, regali o altri emolumenti non dovuti, per l'espletamento delle sue mansioni;
- b) di segnalare al pubblico nominativi di ditte che svolgano attività inerenti ai cimiteri, anche indipendentemente dal fatto che ciò possa costituire o meno promozione commerciale;
- c) di trattenerne per sé o per terzi cose rinvenute o recuperate nel cimitero.

Art. 8 – MACCHINE, ATTREZZATURE E MATERIALI DI CONSUMO

Il concessionario, nell'esecuzione dei servizi, dovrà utilizzare macchine ed attrezzature idonee all'esecuzione degli stessi ed assicurare, comunque, che le stesse siano conformi alle vigenti norme di sicurezza sul lavoro.

Il responsabile del coordinamento ha l'obbligo di verificare l'efficienza delle macchine e dei relativi accessori.

Il personale del concessionario dovrà essere dotato di idonei dispositivi di protezione individuale, il cui costo è ricompreso nella somma per la "sicurezza" precedentemente indicata.

Sono a carico del concessionario tutti i materiali di consumo occorrenti, nonché la cura e la manutenzione delle macchine ed attrezzature.

Il Concessionario potrà utilizzare attrezzature e macchinari di proprietà del Comune (carrelli elevatori, scale, porta feretri ecc.) in dotazione ai cimiteri con l'obbligo di mantenerne lo stato di efficienza in cui si trovano di fatto salvo il normale deterioramento d'uso. Per il montaretti devono essere eseguite verifiche periodiche previste dalla legge.

E di competenza del Concessionario lo smaltimento dei rifiuti, secondo la normativa vigente, ivi compresi quelli cimiteriali.

Art. 9 – REFERENTE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Concessionario dovrà individuare, al momento della stipula del contratto di concessione, un referente per l'esecuzione del contratto il cui compito sarà quello di garantire il funzionamento e la qualità dei servizi forniti.

Il Referente del concessionario, in particolare, dovrà:

- provvedere alla gestione delle attività comprese nel servizio in concessione
- organizzare il proprio personale
- Garantire un corretto comportamento del personale all'interno dei cimiteri;
- Assicurare la copertura dei servizi previsti, inclusa la tempestiva sostituzione del personale assente
- Segnalare tempestivamente al Responsabile del Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici eventuali problematiche che possono influire sull'andamento del servizio.

Art. 10 – APERTURA, CHIUSURA, CUSTODIA E SORVEGLIANZA

Il Servizio di sepoltura viene effettuato in qualsiasi giorno dell'anno anche se festivo.

Il Concessionario deve garantire:

- la presenza del personale per 3 ore giornaliere di cui 1 ora nel Cimitero di Capraia e 2 ore nel Cimitero di Limite ogni giorno dal lunedì al venerdì e, al sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00 n. 2 ore nel cimitero di Capraia e n. 3 ore nel cimitero di Limite.
- il servizio di reperibilità ogni qualvolta si renda necessaria la presenza per lo svolgimento di un funerale.
- segnalare al Responsabile del Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici eventuali problematiche riscontrate nei singoli cimiteri.
- Controllo dell'efficienza dell'apertura dei cancelli automatizzati. Il Concessionario dovrà garantire la massima efficienza dell'automazione, la manutenzione programmata degli stessi, nonché la manutenzioni ordinaria e straordinaria. Le operazioni di chiusura del cimitero dovranno essere precedute da idonea segnalazione acustica e da un sopralluogo tale da accertare che non siano rimaste persone all'interno del cimitero dopo l'orario di chiusura.
- Controllo e gestione dell'impianto di ascensore esistente presso il cimitero di Limite compreso le verifiche periodiche dell'impianto previste dalla legge.

Art. 11 – MANUTENZIONE

Il concessionario dovrà provvedere alla manutenzione ordinaria di tutti i cimiteri, provvedendo a proprie spese all'acquisto di tutti i materiali e le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio.

Per manutenzione si intende a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- riparazioni, rinnovamento, sostituzione di finiture;
- fornitura e posa in opera di ghiaio nelle aree calpestabili;
- riparazione e verniciatura di cancelli, ringhiere e infissi metallici;
- imbiancature, esterne ed interne, compreso il muro di recinzione dei plessi cimiteriali;
- sostituzione di vetri
- manutenzione programmata dei cancelli automatici, dell'ascensore del cimitero di Limite sull'Arno e dei montaretti;

Il concessionario dovrà altresì provvedere ad effettuare il controllo periodico dello stato di manutenzione delle scale metalliche in dotazione nei cimiteri nonché dei manufatti.

Art. 12 – PULIZIA DEI CIMITERI

Il Concessionario dovrà garantire, all'interno di ciascun cimitero:

- svuotatura pozzi neri;
- decoro con interventi di riverniciatura e pulizia del monumento ai cimiteri sull'Arno



- pulizia di tutte le zone pavimentate, delle zone di accesso, dei marciapiedi, delle cappelle dei servizi igienici
- pulizia delle docce e pluviali
- svuotamento di tutte le ceste adibite alla raccolta dei rifiuti, pulizia dei punti di raccolta, raccolta dei vasi, recipienti di plastica, e dei rifiuti lasciati in abbandono. La raccolta dovrà essere effettuata differenziando le diverse tipologie di rifiuti
- pulizie generali ed accurate in occasione del periodo dell'ottava dei morti (ultima decade di ottobre — prima decade di novembre), delle festività pasquali e natalizie
- rimozione delle corone di fiori appassite
- pulizia dei vetri e dei serramenti almeno due volte l'anno
- conservazione e livellamento di tutti i viali interni ai cimiteri con eventuale spargimento di ghiaia, che dovrà essere acquistata a cura del concessionario, ove esistente
- in caso di nevicate il Concessionario ha l'obbligo di intervenire tempestivamente spalando la neve, spandendo segatura e sale sui percorsi pedonali più pericolosi quali scale, corridoi, passi carrai e pedonali ed in ogni altro luogo ove occorra. Il Concessionario dovrà altresì provvedere a scuotere dalla neve i rami delle piante onde evitare la loro rottura.

Art. 13 - GIARDINAGGIO E CURA DEL VERDE

Il Concessionario dovrà garantire i seguenti lavori di giardinaggio:

- manutenzione di tutti i tappeti erbosi e delle aiuole esistenti all'interno dei cimiteri ed in adiacenza agli accessi
- innaffiatura dei tappeti erbosi e delle siepi;
- taglio dei tappeti erbosi, nella misura di almeno sette sfalci nell'arco dell'anno e, comunque, ogni qual volta risulti necessario;
- potatura a regola d'arte, almeno una volta l'anno, di tutte le piante e cespugli soggette a potatura per mantenere un assetto vegetativo uniforme, ivi compreso i cipressi a contorno dei cimiteri;
- diserbo o estirpazione di erbacce e riassetto dei vialetti inghiati e spazzatura di quelli pavimentati o asfaltati in prossimità degli accessi ed a fianco dei muri perimetrali, così pure all'esterno e nei piazzali;
- pulizia delle bocchette e delle cassette, sifonate e non, di scarico della rete fognaria interna, da eventuali foglie, petali o ghiaietto e delle fontanelle collocate ovunque all'interno del cimitero;
- sono, inoltre, a totale carico del Concessionario, la fornitura dei concimi organici, torba o terriccio per ricarica vasi, antierittogamici o qualsiasi altra cosa occorrente per la migliore sistemazione dei giardini e degli spazi a verde, nonché tutti gli oneri di attrezzature e mezzi operatori per il personale addetto;
- nel periodo estivo è compresa la disinfezione dalle zanzare ed insetti nocivi e derattizzazione nel caso fosse necessario;
- I materiali di risulta degli sfalci e/o potature dovranno essere smaltiti dal Concessionario.

Art. 14 – REGISTRI CIMITERIALI

Il personale addetto ai cimiteri dovrà provvedere alla tenuta dei registri cimiteriali, in duplice copia,

di cui una copia da consegnare al Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici alla fine di ogni anno solare, di tutte le operazioni cimiteriali effettuate nei singoli cimiteri che dovranno contenere: nome del defunto, data di nascita, data di morte, il giorno e l'ora di effettuazione del servizio, tipo del servizio svolto (tumulazioni, esumazioni, inumazioni) e posto assegnato.

Il Concessionario dovrà, inoltre, aggiornare anche i registri esistenti con annotazione di tutte le variazioni effettuate.

Art. 15 - OPERAZIONI CIMITERIALI

Il personale addetto ai cimiteri ha l'obbligo di verificare, previa conferma del Responsabile del Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici, la disponibilità e la localizzazione esatta della sepoltura prescelta nel plesso cimiteriale richiesto di volta in volta dai familiari del defunto.

Il personale riceve le salme presso i cimiteri, verificando i documenti necessari per l'ingresso che serviranno poi all'aggiornamento dei registri dei deceduti presenti nei vari cimiteri. Le salme dovranno essere accompagnate sino al luogo della sepoltura, accertandosi della loro esatta destinazione.

Al termine delle operazioni di inumazione e tumulazione il personale provvederà ad effettuare l'allacciamento della lampada votiva in maniera provvisoria (se richiesta), previo accertamento del pagamento dei relativi oneri.

Tutte le operazioni previste per ciascun tipo di servizio devono essere completate nel medesimo giorno dell'effettuazione del servizio stesso.

Le esumazioni ed estumulazioni devono essere eseguite nel rispetto delle norme sanitarie vigenti ed alla presenza del Dirigente Sanitario competente dell'ASL o di un suo delegato, quando previsto dalla legge.

Il programma delle esumazioni e estumulazioni ordinarie verrà concordato dal Concessionario con l'amministrazione Comunale sulla base di un programma annuale. Prima di eseguire le esumazioni programmate il Concessionario dovrà provvedere a comunicare le relative date ai familiari degli estinti in modo da permettere loro di essere eventualmente presenti.

Il personale interessato alle operazioni cimiteriali deve indossare le protezioni sanitarie previste dalla normativa vigente.

La manodopera necessaria per la raccolta e l'imballaggio, in base alle vigenti disposizioni di Legge in materia di rifiuti, nonché per la raccolta e l'imballaggio dello zinco, previa disinfezione e qualsiasi altra operazione richiesta dalla normativa vigente è onere del Concessionario, che deve anche provvedere al ripristino con nuova terra delle parti di area soggette alle operazioni cimiteriali. La fornitura degli imballaggi ed il trasporto agli impianti autorizzati per lo smaltimento di tutto il materiale di risulta, terra, marmi, legno e quant'altro sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario per tutte le operazioni cimiteriali deve:

- Trasmettere le rispettive fatture agli utenti secondo le tariffe approvate dall'Amministrazione comunale;
- Riscuotere gli importi fatturati tramite esazione (possibilità di eseguirli direttamente presso la sede amministrativa del Concessionario, presso le strutture di Poste Italiane ed eventuali Istituti di Credito convenzionati.)
- recupero crediti di eventuali morosità in base alle vigenti normative

Art. 16 - INUMAZIONI IN CAMPO COMUNE

Il servizio, consiste nel:

- ricevimento delle salme e loro trasporto dall'ingresso del cimitero, con l'eventuale sosta per funzione religiosa, al posto di inumazione;
- scavo di una fossa in terra a mano o con mezzi meccanici, ove possibile, con le caratteristiche e le dimensioni di cui agli artt. 71-72 e 73 del D.P.R. 285/90, da eseguirsi con le dovute cautele necessarie onde evitare danni alle tombe vicine e nel rispetto delle vigenti normative in materia

di sicurezza nei luoghi di lavoro;

- deposizione del feto nella fossa;
- chiusura e riempimento della fossa da eseguirsi esclusivamente a mano;
- sistemazione del segno di riconoscimento e cippo numerato;
- pulizia dell'area circostante il posto di inumazione;
- spandimento eventuale di stabilizzato, terreno sciolto a sabbia o ghiaia nell'area circostante il posto di inumazione;

L'operazione dovrà essere effettuata nel giorno e ora stabiliti, compreso il rinterro della fossa e le operazioni di pulizia da eseguirsi immediatamente dopo l'inumazione della salma.

Dovrà essere assicurato il mantenimento, nel tempo, di un livellamento omogeneo del terreno, onde eliminare gli abbassamenti causati dall'assestamento.

Art. 17 - ESUMAZIONI DA CAMPO COMUNE

Tutte le operazioni preliminari alle esumazioni ordinarie (individuazione dei parenti dei defunti, comunicazioni agli stessi delle operazioni in questione, ecc.) sono di competenza del Concessionario che può comunque avvalersi, per il repertorio di informazioni necessarie a rintracciare i familiari, della collaborazione del personale degli uffici Segreteria ed Anagrafe.

Il servizio consiste nella:

- rimozione di pietra tombale;
 - escavazione della fossa, a mano o con mezzi meccanici, fino alla cassa, evitando di riporre la terra di risulta dello scavo sulle tombe vicine;
 - pulizia del coperchio e apertura della bara;
 - raccolta dei resti mortali, con le dovute cautele e circostanze del caso;
 - deposizione e chiusura dei resti mortali in apposita cassetta di zinco, fornita dai familiari del defunto, con sigillatura del coperchio (mediante saldatura se trasportata fuori dal Comune).
- Qualora la salma risulti non mineralizzata, il Concessionario dovrà trasportare, secondo le norme vigenti al momento dell'operazione, in altro luogo designato nello stesso cimitero previo scavo della relativa fossa.
- In caso di salma mineralizzata il Concessionario dovrà provvedere al trasporto della cassetta nel luogo designato nello stesso cimitero o in altro cimitero del Comune oppure fino all'uscita del cimitero per destinazione verso altri Comuni;

- sistemazione dei materiali lignei e quant'altro di risulta in appositi contenitori e stoccaggio in aree/locali concordati con l'Amministrazione comunale per essere avviati al loro definitivo allontanamento e smaltimento;
- chiusura della fossa utilizzando la terra recuperata, avendo cura di reinterrare prima quella venuta a contatto con la cassa esumata; se la terra recuperata non è sufficiente il personale addetto provvederà ad aggiungere quella mancante utilizzando quella più fine di recupero depositata presso la discarica;
- trasporto delle lapidi o marmi, previa demolizione, in luoghi indicati dal Responsabile del Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici;
- pulizia dell'area circostante e ripristino, anche con spargimento di ghiaia o terra, del vialetto circostante;

Il Concessionario dovrà assicurare il mantenimento di un livellamento omogeneo del terreno, onde eliminare gli abbassamenti causati dall'assestamento.

E' assolutamente vietato cedere o vendere manufatti o segni funebri di qualsiasi genere provenienti dalle operazioni di esumazione.

In caso di esumazione straordinaria il concessionario deve verificare che il richiedente sia in possesso di tutta la documentazione necessaria per procedere con l'espletamento del servizio.

Art. 18 - TUMULAZIONI IN COLOMBARO

Il servizio consiste nel:

- ricevimento delle salme e trasporto, dall'ingresso del cimitero al posto di tumulazione;
- apertura del loculo, se necessario;
- immissione del feretro nel loculo;
- chiusura del tumulo, che deve essere realizzata con muratura di mattoni pieni a una testa, intonacata nella parte esterna, è consentita altresì la chiusura con lastra di cemento vibrato o con altro materiale avente le stesse caratteristiche di stabilità, atti ad assicurare la dovuta resistenza meccanica e sigillati in modo da rendere la chiusura ermetica ai sensi dell'art. 76 D.P.R. 10 settembre 1990 n. 285;
- costruzione e rimozione di eventuali impalcature;
- pulizia della superficie circostante e così pure del sollevatore salme;
- deposizione di eventuali corone o cofani di fiori nell'immediata vicinanza del luogo di tumulazione con successivo smaltimento quando appassite.

Art. 19 - ESTUMULAZIONI DA COLOMBARO

Tutte le operazioni preliminari alle estumulazioni ordinarie (individuazione dei parenti dei defunti, comunicazioni agli stessi delle operazioni in questione, ecc.) sono di competenza del Concessionario che può comunque avvalersi, per il repertimento di informazioni necessarie a rintracciare i familiari, della collaborazione del personale degli uffici Segreteria ed Anagrafe. In caso di estumulazioni straordinarie il concessionario deve verificare che il richiedente sia in possesso di tutta la documentazione necessaria per procedere con l'espletamento del servizio.

Il servizio di estumulazioni consiste in:

- demolizione del muro del loculo da dove verrà estumulata la salma;
- pulizia del coprchio e apertura della bara con raccolta dei resti mortali;
- raccolta, deposizione e chiusura di tali resti in apposita cassetta di zinco, fornita dai familiari, con sigillatura del coprchio mediante saldatura se trasportata fuori Comune;
- trasporto e sistemazione della cassetta in luogo designato dello stesso cimitero o in altro cimitero del Comune oppure fino all'uscita del cimitero per destinazione altri comuni. Qualora la salma risulti non mineralizzata il Concessionario deve trasportarla e sistemarla in altro luogo designato dal Responsabile del Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici all'interno del medesimo cimitero.
- sistemazione e trasporto dei materiali lignei, zinco e quant'altro di risulta al luogo di stoccaggio rifiuti;
- trasporto eventuali marmi con disinfezione, se comunicata, in luoghi indicati dal Responsabile Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici;
- pulizia e disinfezione del loculo e della superficie circostante;
- costruzione, rimozione e pulizia di eventuali impalcature o sollevatori.

Art. 20 - TUMULAZIONI ED ESTUMULAZIONI DI OSSARIO

Il servizio consiste in:

- Demolizione del muro del loculo onde tumulare o estumulare le cassette ossario
- Disinfezione e chiusura del loculo
- pulizia della zona circostante.

Art. 21 - TRASLAZIONE E TRASFERIMENTO SALME

Consiste nello spostamento del feretro da un loculo o tomba privata ad altro loculo o altra tomba privata nei casi consentiti dalla legge e con le modalità previste dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dal Regolamento Comunale;

Art. 22 - ROTTURA CASSE

Nel caso di rottura di casse nei colombari, conseguentemente ad esplosioni di gas, il Concessionario dovrà provvedere all'immediata pulizia di tutte le superfici interessate mediante lavaggio con soluzioni disinfettanti.

Nel caso di rottura di casse in cappelle o tombe private, le spese di pulizia e di disinfezione saranno a carico dei relativi titolari.

Art. 23 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

L'affidamento in oggetto comprende anche la gestione delle Lampade Votive per tutti i plessi cimiteriali del Comune il tutto nel rispetto delle norme regolamentari vigenti per la riscossione degli introiti derivanti, l'emissione dei ruoli e la tariffa annua prevista nonchè tutti gli altri eventuali oneri derivanti e/o procedure consolidate atte alla riscossione.

Quale corrispettivo per la gestione delle lampade votive la ditta incasserà direttamente dagli utenti il canone annuo, precisando che la quantificazione del canone, del contributo di allacciamento e di ogni altra prestazione, spettano al comune.

L'introito delle tariffe che sarà incassato dal gestore verrà detratto dal canone annuo pagato per l'espletamento del servizio.

Il Concessionario deve effettuare le seguenti operazioni amministrative:

- Aggiornamento del ruolo (nuovi utenti, modifiche, cancellazioni);
- Emissione dei pagamenti;
- Trasmissione delle fatture agli utenti;
- Esazione (possibilità di eseguirli direttamente presso la sede amministrativa del Concessionario, presso le strutture di Poste Italiane ed eventuali Istituti di Credito convenzionati).
- recupero crediti di eventuali morosità in base alle vigenti normative

Il Concessionario dovrà eseguire, entro e non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta, agli allacciamenti delle lampade votive, la riparazione dei guasti ed il distacco delle lampade.

E' a carico del Concessionario:

- la fornitura, messa in opera e ricambio di lampade e porta lampade;
- l'allacciamento alla rete, installazione del contatore e pagamento bollette relative al consumo di energia elettrica per l'illuminazione votiva;
- la manutenzione degli impianti con la più scrupolosa osservanza delle leggi e dei regolamenti in vigore.

Il concessionario introiterà il contributo una tantum per i nuovi allacciamenti e i canoni per gli abbonamenti annuali secondo le tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione Comunale fornirà al Concessionario, al momento della stipula del contratto, il ruolo aggiornato degli utenti.

Il canone di utenza avrà decorrenza dall'inizio del mese successivo a quello in cui sia stato eseguito l'allacciamento e, in caso di disdetta dell'utenza, terminerà con l'ultimo giorno del mese in cui l'allacciamento stesso sarà stato tolto.

La gestione delle concessioni e la relativa fatturazione dovrà essere informatizzata consentendo il censimento di tutte le utenze in abbonamento e la trasmissione all'Amministrazione Comunale, al termine di ciascun anno, del database con indicazione del pagamento e dei nuovi allacciamenti.

Il Concessionario alla cessazione del servizio, dovrà consegnare tutto il materiale amministrativo riguardante il servizio, in particolare il database aggiornato.

Il numero delle utenze (lampade votive) complessive che attualmente compongono il ruolo è di circa 2170.

Le attuali tariffe del servizio sono le seguenti:
Allacciamento tombe a terra: € 50,84 Iva 22% compresa



Allacciamiento loculo o ossario: €. 25,41 Iva 22% compresa
Canone fisso annuale: € 15,00 oltre Iva 22%

ART. 24 - REGISTRAZIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

Il Concessionario dovrà garantire, per tutta la durata della concessione, la gestione informatizzata del servizio direttamente dal web, con accesso in modalità riservata ai soggetti autorizzati del concessionario e dall'Ente. Il programma allo scadere della concessione, con tutti i dati in esso contenuti, dovrà essere ceduto al Comune di Capraia e Limite, incluse le relative licenze.

Il programma, dovrà essere possibilmente Open Source, dovrà consentire la gestione di tutti i cimiteri oggetto della concessione. Per ogni cimitero dovrà essere possibile inserire mappe specifiche, visualizzabili mediante un'interfaccia grafica, che consenta la numerazione dei singoli loculi in modo tale da permettere sia la consultazione dei posti liberi e/o occupati, che l'eventuale assegnazione o cancellazione. Dovrà consentire la gestione delle ricerche sia dei defunti che dei contratti di concessione in essere, la gestione di tutte le operazioni relative alla concessione delle lampade votive pagamenti compresi e la gestione delle scadenze della durata dei contratti inseriti. Il programma deve essere messo a disposizione e reso operativo al Comune di Capraia e Limite entro 60 giorni dalla data di stipula del contratto. A partire dalla suddetta data il personale del Comune dovrà registrare tutti i nuovi contratti di concessione che andrà a stipulare. Il concessionario dovrà procedere con l'inserimento delle mappe fornite dal Comune e dei dati relativi ai posti occupati con l'indicazione di nome cognome, data di nascita e data di morte. Nei successivi 120 giorni il concessionario dovrà aver registrato tutti i dati relativi al cimitero del Capoluogo, negli ulteriori 60 giorni dovrà completare la registrazione dei dati relativi agli altri cimiteri.

Sarà compito del Concessionario provvedere ad integrare le mappe cimiteriali mancanti. Il Comune metterà i dati relativi ai contratti esistenti a disposizione del Concessionario, che provvederà all'inserimento degli stessi. Il Concessionario dovrà aggiornare regolarmente i dati relativi ad ogni operazione cimiteriale. L'assistenza informatica al programma sarà a cura e spese del concessionario per tutta la durata del servizio.

Art. 25 - COORDINAMENTO

Il coordinamento ed il controllo delle attività viene espletato, oltre che dagli operatori comunali addetti, da un responsabile della ditta concessionaria il cui nominativo dovrà essere indicato in sede di gara. Finalità del controllo delle attività è prendere atto delle difficoltà evidenziate e di trovare soluzioni appropriate.

Art. 26 - PROGRAMMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA' RISPETTO AGLI OBIETTIVI

Il controllo della qualità e del rispetto degli obiettivi si esplica, oltre che con le modalità previste dalla convenzione che disciplina i rapporti tra le parti in relazione all'affidamento di cui trattasi, secondo i seguenti parametri:
- Livello di soddisfazione dei congiunti e/o visitatori;
- Previsione di modulistica per segnalazioni, reclami, proteste, ad ogni plesso cimiteriale e possibilità di facile e libero accesso ai visitatori con casella per consegna del rilievo.

Art. 27 - ORDINI DI SERVIZIO, ISTRUZIONI E PRESCRIZIONI

Il Concessionario potrà organizzare i servizi richiesti nelle modalità che ritiene più opportune garantendo, in ogni caso, lo svolgimento delle operazioni previste nel presente capitolato. In ogni caso dovranno essere sempre rispettati gli ordini provenienti dai Responsabili del Settore Lavori pubblici. Il Concessionario dovrà garantire serietà, rapidità ed efficienza del servizio.

Gli ordini di servizio sono vincolanti per la ditta concessionaria e la loro esecuzione dovrà avvenire, pena l'applicazione di una penale, nei modi e nei tempi indicati dagli ordini stessi. Ogni prestazione non prevista dal contratto e non autorizzata preventivamente dal responsabile comunale del servizio, non potrà essere oggetto di alcun compenso aggiuntivo e potrà comportare l'applicazione di una penale.

Il concessionario non potrà pretendere, alla conclusione del contratto, alcun indennizzo per addizionali o miglioramenti sussistenti e non rimovibili, sempre che ciò non sia stato preventivamente concordato con l'Ente

Art. 28 - OBBLIGHI ED ONERI DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario è tenuto a rispettare e ad attenersi scrupolosamente alle disposizioni contenute nel presente Capitolato, nonché tutte le vigenti normative nazionali, regionali e comunali in materia di polizia mortuaria, igiene pubblica e di profilassi delle malattie infettive;

Il Concessionario deve assumere tutti gli oneri per la gestione del personale necessario all'espletamento del servizio in concessione, provvedendo al pagamento dei contributi e delle indennità, all'osservanza delle norme derivanti dalle leggi vigenti, decreti e contratti collettivi di lavoro, assicurazioni e previdenze sociali obbligatorie, prevenzione infortuni sul lavoro, sicurezza ed ogni altro tipo di onere previsto a carico del datore di lavoro. Il Concessionario deve provvedere alla formazione dei lavoratori nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza sul lavoro.

Il Concessionario deve eseguire tutte le direttive impartite dall'Amministrazione Comunale ed informarla puntualmente e tempestivamente di qualunque fatto che ne renda opportuno o necessario l'intervento.

Il Concessionario, al fine di garantire un ottimale espletamento dei servizi in concessione, deve collaborare con la Stazione Appaltante.

Il Concessionario deve risarcire e ripristinare gli eventuali danni causati al patrimonio pubblico o privato o a persone durante l'espletamento del servizio.

Il Concessionario deve sottostare al controllo della Stazione Appaltante per la verifica dell'osservanza delle norme e dei patti contrattuali, fornendo anche tutte le informazioni e giustificazioni richieste dalla stessa siano esse di natura tecnica che economica, finanziaria, gestionale, ecc..

Il Concessionario deve eseguire, nel rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro, tutte le opere provvisorie, di difesa e di segnalazione, assicurando in tal modo l'incolumità non solo degli addetti, ma anche dei terzi e della pubblica utenza;

Il concessionario deve volturare a proprio carico tutte le utenze per la fornitura di energia elettrica e deve provvedere ad intestarsi tutte le utenze relative alla TARI dei plessi cimiteriali.

Il Concessionario deve fornire tutte le statistiche e le informazioni che le venissero richieste dal Comune.

Il Concessionario deve inviare una eventuale segnalazione scritta, ai competenti uffici comunali, di danni e/o problematiche riguardanti il patrimonio cimiteriale, dando tempestiva comunicazione di quelli derivanti da eventuali atti vandalici.

Il Concessionario deve vigilare sul comportamento dei visitatori segnalando alla Stazione Appaltante eventuali comportamenti scorretti, abusi e/o inosservanze alle vigenti normative.

Il Concessionario deve segnalare tutte le necessità di carattere sanitario al competente servizio ASL.

Il Concessionario deve effettuare, senza compensi aggiuntivi, il servizio di accoglimento e sepoltura straordinaria eventualmente richiesta oltre l'orario stabilito per l'apertura o chiusura dei cimiteri in qualunque giorno dell'anno anche festivo. Il Concessionario deve effettuare tutte le operazioni necessarie per la sepoltura, come ad esempio l'estumulazione finalizzata a liberare il loculo destinato ad accogliere il feretro da tumulare.

Il Concessionario deve rispettare e provvedere, senza eccezioni, a tutte le maggiori prescrizioni che il Comune o le autorità competenti ritenessero di imporre, nel pubblico interesse, per ragioni di

profiliassi di malattie infettive.

Art. 29 - OBBLIGHI SPECIALI RELATIVI ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI CIMITERIALI

Sono a carico della ditta concessionaria le seguenti operazioni:

- raccolta ed il conferimento dei rifiuti urbani provenienti dalle attività di pulizia con le modalità indicate dagli enti preposti alla raccolta ed allo smaltimento dei rifiuti;
- raccolta e lo stoccaggio, presso apposita area all'interno dei cimiteri, dei rifiuti speciali provenienti dalle operazioni cimiteriali di esumazione ed estumulazione nonché dei rifiuti derivanti da altre attività cimiteriali di cui all'art. 2, 1° comma — lett. e) ed f) del DPR 254/2003;
- separazione del materiale metallico da riciclare e la disinfezione del medesimo;
- trasporto e lo smaltimento in impianti autorizzati ai sensi del D.Lgs. 152/2006;
- pulizia e la manutenzione dei luoghi di stoccaggio in maniera tale da conservarli in uno stato decoroso.

La raccolta, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti provenienti dalle esumazioni ed estumulazioni dovranno essere effettuati, con le modalità di cui all'art. 12 del DPR 254/2003, in appositi imballaggi a perdere flessibili forniti a cura e spese della ditta concessionaria e smaltiti mensilmente.

Art. 30 – DIVIETI

Il Concessionario non potrà a nessun titolo richiedere compensi ulteriori ai privati per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente capitolato né svolgere, all'interno dei luoghi cimiteriali, attività non previste contrattualmente senza la preventiva autorizzazione del Comune. Eventuali trasgressioni a quanto suesposto si configurano come gravi inadempienze degli obblighi contrattuali.

Art. 31 - GESTIONE GIURIDICO-AMMINISTRATIVA

Il Concessionario provvederà anche alla gestione giuridico amministrativa del servizio cimiteriale attraverso:

- Ricezione, ritiro e conservazione presso i propri uffici dell'autorizzazione rilasciata, ai sensi dell'art.52 comma 2 del D.P.R. 10/09/1990 n. 285, per ogni salma ricevuta;
- Gestione degli archivi e tenuta dei registri previsti per legge e in particolare la tenuta di un apposito registro in doppio esemplare dove iscrivere quotidianamente: le inumazioni che vengono eseguite, precisando il nome, cognome, paternità, età, luogo di nascita del defunto tutto come risulta dall'atto di autorizzazione, nonché il giorno e l'ora dell'inumazione, il numero d'ordine del certificato di seppellimento.
- le generalità come sopra delle persone le cui salme vengono cremate, con le indicazioni del luogo di deposito delle ceneri nel cimitero e nel luogo in cui vengono trasportati, o se fuori dal cimitero secondo quanto risulta dall'autorizzazione del Sindaco;
- le generalità come sopra, delle persone le cui salme vengono tumulate con l'indicazione del sito dove sono state deposte;
- qualsiasi variazione avvenuta in seguito per esumazione, estumulazione, trasporto di cadaveri o di ceneri.

I registri sopra indicati dovranno essere presentati ad ogni richiesta degli Uffici Comunali od altro pubblico Ufficio.
Un esemplare dei medesimi dovrà essere consegnato alla fine di ogni anno al Comune per essere conservato in apposito archivio.

PARTE SECONDA – NORME GENERALI
CAPITOLATO SPECIALE

Art. 32 - GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta da presentare per l'affidamento della concessione dovrà essere corredata da una garanzia pari al 2% dell'importo del valore della concessione per tutto il periodo contrattuale e quindi pari ad € 3.660,00, da presentare mediante fidejussione bancaria, polizza assicurativa fidejussoria (anche rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. 1.9.1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero competente), conforme allo schema tipo I.1 del D.M. 12/03/04 n. 123, assegno circolare o versamento su deposito provvisorio della Tesoreria Comunale. Tale garanzia copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario e garantisce il versamento delle sanzioni di cui all'art. 93 co. 6 del 28 aprile 2016, n. 50. Nel caso di presentazione di assegno, lo stesso dovrà essere solo "Circolare", intestato alla Stazione Appaltante e "non trasferibile". La garanzia provvisoria se prestata nella forma di assegno circolare o versamento alla Tesoreria Comunale deve essere accompagnata, a pena di esclusione, da una dichiarazione con la quale un fidejussore si impegna a rilasciare la garanzia fidejussoria definitiva.

Art. 33 - GARANZIA FIDEJUSSORIA DEFINITIVA

La piena osservanza e l'esecuzione del contratto verrà garantita mediante cauzione definitiva da presentare mediante fidejussione bancaria o assicurativa valida per tutto il periodo contrattuale. La cauzione definitiva è determinata secondo quanto previsto dall'articolo 103, del Decreto Legislativo del 28 aprile 2016, n. 50, e successive modifiche e integrazioni per tutta la durata della concessione, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente contratto, dell'eventuale risarcimento dei danni, nonché del rimborso delle somme che l'Amministrazione dovesse eventualmente sostenere durante la gestione concessa, per fatto della concessionaria a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio. Nel caso in cui il concorrente sia in possesso della certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000, la cauzione dovuta sarà ridotta del 50%. Resta salvo per l'Amministrazione l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente. La concessionaria potrà essere obbligata a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. In caso di inadempienza la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese della concessionaria, prelevandone l'importo dal corrispettivo che l'Ente deve corrispondere alla concessionaria stessa. Tale cauzione verrà svincolata e restituita alla concessionaria al termine contrattuale della concessione del servizio, senza interessi, previo accertamento che la Ditta abbia adempiuto interamente a quanto previsto nel presente capitolato e nel contratto. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento del servizio.

Art. 34 - RESPONSABILITÀ PER DANNI A PERSONE O COSE

Il Concessionario dovrà stipulare una polizza assicurativa di responsabilità civile non inferiore a € 1.500.000,00 a copertura dei danni a persone, cose e animali avente validità per tutto il periodo contrattuale. Nella suddetta polizza deve essere specificamente previsto l'indicazione che tra le persone si intendono compresi i rappresentanti della Stazione Appaltante ed i soggetti preposti all'assistenza giornaliera sollevando il Comune da ogni responsabilità al riguardo. Il concessionario dovrà, in ogni caso, provvedere senza indugio e a proprie spese alla riparazione e alla sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati.



E' fatto divieto al Concessionario di cedere o subappaltare tutta o parte della gestione dei servizi cimiteriali in concessione pena l'immediata risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione definitiva, e salvo il risarcimento dei danni e delle spese causati al Comune.

Art. 38 - SUBAPPALTO DELLA CONCESSIONE DI SERVIZI

Il Concessionario è, pertanto, tenuto a rispondere nei termini sopra esposti, dell'opera e del comportamento di tutti i propri dipendenti utilizzati per l'esecuzione del servizio ed è comunque direttamente responsabile dei danni di qualsiasi natura provocati da questi, per imperizia o qualsiasi altro motivo, subiti dall'Amministrazione o da terzi durante l'esecuzione del servizio stesso.

Il Concessionario non idonei al servizio, risultassero non idonei al servizio, risulterebbero aspetti sia disciplinari, sia comportamentali e ad allontanare quei dipendenti che osservare e far osservare da questi le prescrizioni ricevute dall'amministrazione appaltante nell'esecuzione del servizio anche nei riguardi di terzi, di tutti i propri dipendenti e si obbliga ad osservare e far osservare da questi le prescrizioni ricevute dall'amministrazione appaltante.

Il Concessionario è responsabile della capacità professionale e del corretto comportamento nell'esecuzione del servizio anche nei riguardi di terzi, di tutti i propri dipendenti e si obbliga ad osservare e far osservare da questi le prescrizioni ricevute dall'amministrazione appaltante.

Il Concessionario è responsabile a tutti gli effetti dell'esatto adempimento alle condizioni di contratto e della perfetta esecuzione e riuscita del servizio, restando esplicitamente inteso che le norme contenute nel presente capitolato sono da esso riconosciute idonee al raggiungimento dello scopo; la loro osservanza quindi non ne limita né riduce comunque la responsabilità.

Per i beni appartenenti all'Amministrazione comunale, gli ammanchi o deterioramenti imputabili al concessionario saranno addebitati allo stesso a prezzi di acquisto o di ripristino; ciò senza pregiudizio delle altre sanzioni che possano adottarsi in via giudiziaria.

Art. 37 - RESPONSABILITÀ DEL CONCESSIONARIO

Spese per danni o penalità saranno compensate mediante trattenute sul primo pagamento utile o, se ciò è impossibile, mediante escussione della cauzione definitiva.

L'onere sostenuto dall'ente locale sarà a totale carico del Concessionario. L'ente locale sarà a totale carico del Concessionario. L'onere sostenuto dall'ente locale sarà a totale carico del Concessionario.

In caso di reiterata inadempienza da parte del Concessionario, l'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di eseguire i lavori o servizi contestati mediante ditte esterne o anche in economia. In caso di reiterata inadempienza da parte del Concessionario, l'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di eseguire i lavori o servizi contestati mediante ditte esterne o anche in economia.

Le inadempienze a qualunque obbligo derivante dal presente capitolato, anche lievi, ritenute tali dall'Amministrazione comunale, comporteranno l'applicazione di una penalità pari ad 1/25 del corrispettivo mensile. In caso di recidiva sarà applicata una penale doppia.

Le inadempienze a qualunque obbligo derivante dal presente capitolato, anche lievi, ritenute tali dall'Amministrazione comunale, comporteranno l'applicazione di una penalità pari ad 1/25 del corrispettivo mensile. In caso di recidiva sarà applicata una penale doppia.

Le inadempienze a qualunque obbligo derivante dal presente capitolato, anche lievi, ritenute tali dall'Amministrazione comunale, comporteranno l'applicazione di una penalità pari ad 1/25 del corrispettivo mensile. In caso di recidiva sarà applicata una penale doppia.

Le inadempienze a qualunque obbligo derivante dal presente capitolato, anche lievi, ritenute tali dall'Amministrazione comunale, comporteranno l'applicazione di una penalità pari ad 1/25 del corrispettivo mensile. In caso di recidiva sarà applicata una penale doppia.

Le inadempienze a qualunque obbligo derivante dal presente capitolato, anche lievi, ritenute tali dall'Amministrazione comunale, comporteranno l'applicazione di una penalità pari ad 1/25 del corrispettivo mensile. In caso di recidiva sarà applicata una penale doppia.

Art. 35 - CONTROLLO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente provvederà alla vigilanza e al controllo dei servizi concessi a mezzo del personale dell'Ufficio Lavori Pubblici attraverso lo svolgimento di sopralluoghi nei cimiteri ai quali il Concessionario è tenuto a presenziare, sottoscrivendo apposito verbale.

L'Ente provvederà alla vigilanza e al controllo dei servizi concessi a mezzo del personale dell'Ufficio Lavori Pubblici attraverso lo svolgimento di sopralluoghi nei cimiteri ai quali il Concessionario è tenuto a presenziare, sottoscrivendo apposito verbale.

Il Concessionario può subappaltare la progettazione esecutiva ed i lavori di ampliamento del Cimitero di Martignana a ditte aventi i requisiti necessari per l'esecuzione degli stessi, previa autorizzazione scritta del Settore Lavori Pubblici e Servizi Tecnici ex art. 105 del D.Lgs. 50/2016.

In caso di inosservanza delle norme del presente Capitolato, unico responsabile verso il Comune e verso terzi si intende sempre e unicamente il Concessionario.

Art. 39 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto può essere risolto in caso di inadempienze degli obblighi contrattuali (art. 1453 C.C.) previa diffida ad adempiere (Art. 1454 C.C.).

Il contratto sarà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 C.C. nei seguenti casi:

- mancata assunzione del servizio alla data prestabilita;
- sospensione anche parziale, senza giustificato e comprovato motivo, del servizio per un periodo superiore a 24 ore;
- stato di insolvenza;
- omissione o negligenza nello svolgimento del servizio, quando la gravità e la frequenza delle infrazioni, debitamente accertate e contestate, compromettano il regolare svolgimento del servizio;
- mancato svolgimento o reiterati ed ingiustificati ritardi nello svolgimento di operazioni di tumulazione, estumulazione, inumazione ed esumazione;
- ripetute violazioni degli ordini impartiti dall'ente.

Per motivi di pubblico interesse;

In caso di cessione d'azienda, di cessazione attività oppure in caso di fallimento, concordato preventivo o atti di sequestro e/o pignoramento nei confronti della concessionaria;

In caso di cessione del contratto o subappalto.

La risoluzione del contratto, a qualunque causa imputabile, comporterà l'incameramento della cauzione definitiva e l'addebito al Concessionario di tutti i danni conseguenti alla risoluzione stessa.

Art. 40 – FALLIMENTO O MORTE DEL CONCESSIONARIO

Il concessionario si obbliga per se e per i suoi eredi ed aventi causa.

In caso di fallimento del concessionario, il contratto si intenderà risolto e l'Amministrazione Comunale provvederà a termini di legge. In tal caso l'Amministrazione si riserva di affidare il servizio alla ditta che in sede di gara sia risultata seconda classificata e, qualora quest'ultima non fosse disponibile, verrà interpellata la ditta terza classificata alla quale verrà offerto di assumere il contratto al prezzo offerto dalla seconda classificata.

Art. 41 - REPERIBILITÀ

Il Concessionario dovrà disporre di un recapito munito di telefono fisso, cellulare ed indirizzo mail e dovrà assicurare la reperibilità ogni volta si renda necessario al di fuori del normale orario di lavoro.

Art. 42 - ELEZIONE DEL DOMICILIO

Per tutte le comunicazioni il concessionario elegge il proprio domicilio presso la propria sede legale. Ogni variazione dovrà essere comunicata tempestivamente mediante raccomandata A.R..

Art. 43- SPESE E ONERI CONTRATTUALI

Tutte le spese inerenti a conseguenti alla stipula del contratto sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario assume a suo completo ed esclusivo carico tutte le imposte e le tasse relative alla concessione di cui trattasi, con rinuncia del diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

Art. 44 - RECESSO UNILATERALE

Il Comune si riserva di recedere unilateralmente dal contratto, prima della naturale scadenza dello stesso ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile e ciò previo preavviso di trenta giorni, senza che il Concessionario possa avanzare pretese di risarcimento di danni o indennizzi di sorta.

Ai sensi del 3° comma del predetto articolo del Codice Civile, si precisa che per la facoltà di recesso a favore dell'Amministrazione, è escluso qualsiasi corrispettivo, ovvero risarcimento a favore del Concessionario.

Art. 45 - REVISIONE PERIODICA DEI PREZZI

L'offerta formulata in sede di gara si intende remunerativa in modo omnicomprensivo e resta invariata per l'intera durata del contratto.

Art. 46 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia di natura tecnica, amministrativa o giuridica derivante dall'esecuzione del contratto è deferita, ai sensi dell'art. 20 c.p.c. al giudice ordinario del Foro di Firenze.

Art. 47 - RINVIO

Per quanto qui non espressamente previsto, valgono le disposizioni del "Regolamento Comunale per la disciplina del servizio cimiteriale" e del D.P.R. 10.09.1990 n.285, nonché le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici.

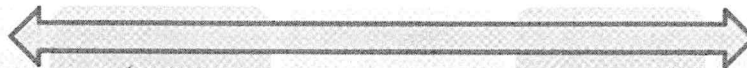
I principali obiettivi che ci proponiamo di raggiungere in risposta alle richieste della SA, sono sintetizzabili come segue:

- elevati standard gestionali e di rispetto dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori, attestati anche dal possesso delle certificazioni;
- decoro e pulizia dei luoghi;
- relazione con l'utenza improntata sull'esattezza delle informazioni erogate, sulla cortesia, la disponibilità e sul rispetto del momento e del contesto;
- flussi comunicativi puntuali con la SA, in funzione della trasparenza.

In aggiunta specifichiamo che O.L.V. srl gestisce circa 110.000 punti luce all'interno di cimiteri dislocati in tutta Italia. L'ambito territoriale d'intervento riguarda le regioni del centro-nord Italia (Toscana, Lazio, Umbria, Emilia Romagna, Liguria, Lombardia, Sardegna, Piemonte) con il chiaro vantaggio di mettere a disposizione buone prassi e misure di efficientamento adottate in tutta Italia.

Stazione Appaltante		n. plessi	Stazione Appaltante		n. plessi
Unione del Chianti: comuni di Barberino Val d'Elsa e Tavarnelle Val di Pesa	17	Comune Poggio a Caiano	1	Comune Pieve a Nievole	1
			13	Comune Volterra	48
			9	Comune Impruneta	4
			4	Comune Larciano	2
			7	Comune Montelupo	

La tabella seguente riepiloga la presenza territoriale della nostra compagine aziendale, con indicazione dei servizi attualmente in gestione al Consorzio e alle coop.ve socie:



Sistema organizzativo collaudato tra consorzio e aziende socie, con chiara distribuzione dei compiti, delle funzioni e responsabilità a tutela della SA e degli utenti dei servizi.

Pluriennale esperienza in servizi analoghi, con know how specifico, attrezzature idonee e rete di fornitori affidabili (attualmente gestiamo 106 plessi cimiteriali e oltre 110 mila punti luce).

Personale specializzato e formato sia per la formazione obbligatoria (sicurezza nei luoghi di lavoro e pronto soccorso) che per quella tecnico-specifica del settore cimiteriale.

Adozione Sistemi di Gestione Qualità settoriali (ISO 9001) e trasversali: gestione ambientale sostenibile (ISO 14001), certificazione etica di impresa (SA 8000), sicurezza sul lavoro (ISO 18001).

Territorialità legami col territorio rappresentato per la conoscenza delle tradizioni e delle storie dei luoghi, per i legami con le associazioni, volontariato e le altre imprese di settore.

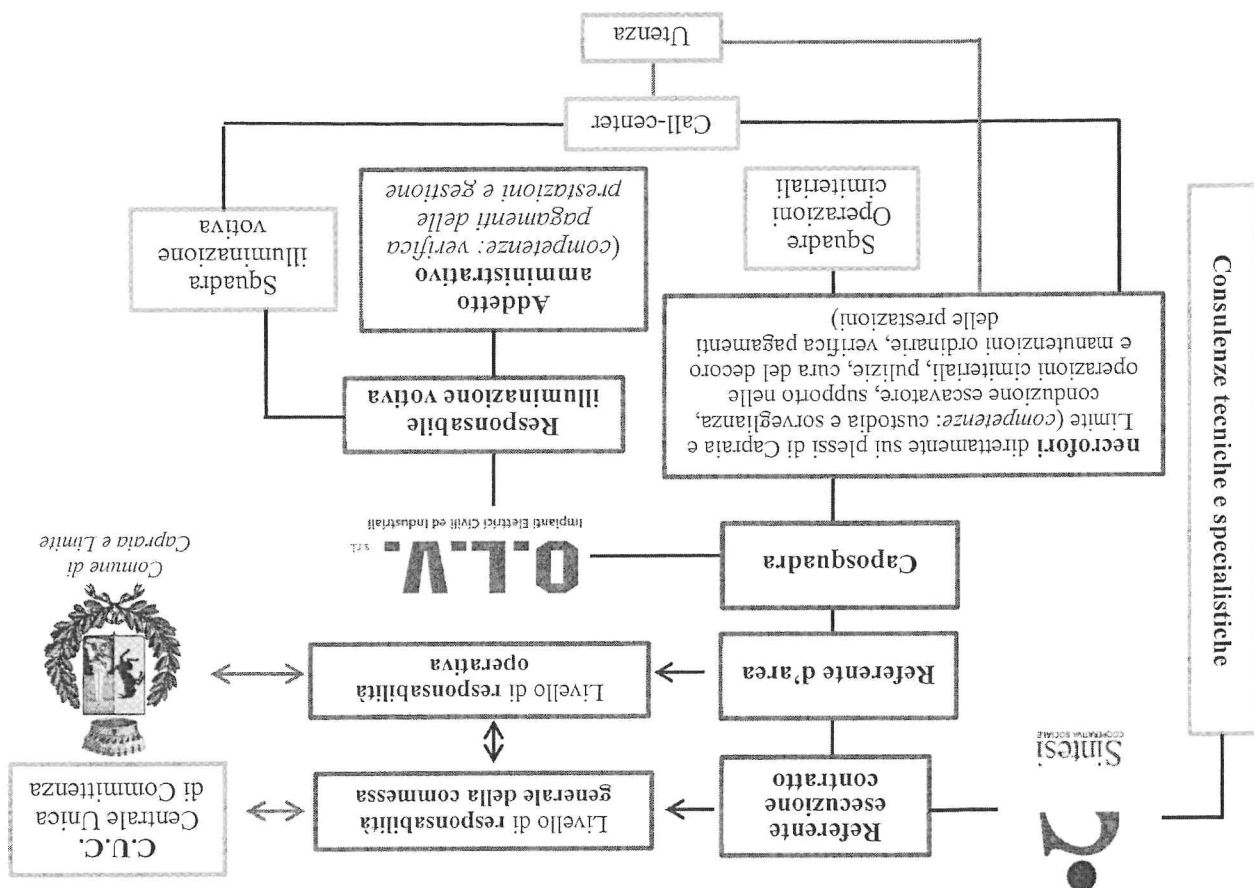


Presentazione
Il Consorzio CO&SO Empoli si candida per la concessione dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva del Comune di Capraia e Limite individuando come candidate esecutrici due aziende socie, in continuità con l'attuale assetto gestionale: la cooperativa sociale **Sintesi Soc. Coop.va Soc.** e l'azienda **OLV Impianti srl**. Il nostro impegno, nei confronti della Stazione appaltante (SA), è teso alla realizzazione di una gestione *efficiente ed efficace* dell'appalto, in virtù di specifici e complementari punti di forza:

(alleg. B)

A) Modalità esecutive del servizio, comprese l'organizzazione, la modalità di gestione del personale, la reperibilità generale, il servizio di informazione all'utenza

La nostra compagine aziendale opera con la finalità di conferire dignità e decoro ai plessi cimiteriali, gestiti con lo zelo del *buon padre di famiglia* e di mettersi al servizio dei cittadini nei momenti particolari legati alla morte e al ricordo dei propri congiunti. In merito alle modalità esecutive, il *modus operandi* del Consorzio è orientato al pieno e consapevole rispetto dei riferimenti normativi di settore: D.P.R. n. 285/90, circolari M.ro Sanità n. 24/93 e n. 10/98, D.P.R. 254/03, normativa regionale e vigente Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria. I responsabili del servizio e gli operatori impiegati conoscono adeguatamente il quadro normativo che regola e norma il proprio settore lavorativo, assicurando legittimità e formalità all'erogazione del servizio. Il seguente prospetto identifica le funzioni delle aziende, così da individuare facilmente e in maniera corretta le rispettive responsabilità nell'ambito del servizio e quindi nei confronti della SA e degli utenti.



A1. Modalità esecutive del servizio

Riportiamo di seguito dettaglio delle modalità esecutive del servizio, ovvero la descrizione di come vengono svolti i servizi richiesti dal capitolato (art. 2).

A1.1 Operazioni cimiteriali

Il Consorzio CO&SO Empoli garantisce l'erogazione di tutte le operazioni previste dall'art. 15 all'art. 22 del capitolato speciale, nel rispetto delle normative vigenti. Come da D. Lgs. 81/2008 sarà inoltre resa disponibile una dotazione di DPI specifici secondo la mansione. Gli operatori saranno muniti di divisa aziendale e tesserino di riconoscimento, importante elemento di riconoscibilità che consente ai cittadini l'immediata

individuazione degli addetti del servizio. La dotazione individuale fornita al singolo operatore è stata scelta qualitativamente e quantitativamente in modo da garantire sempre la possibilità di svolgere tutte le attività previste. Di seguito in *elenco*: ♦ Mascherina antipolvere monouso Clean Air FFP3; ♦ Guanti monouso; ♦ Guanti anti-taglio; ♦ Guanti in crosta; ♦ Guanti da esumazione; ♦ Tuta monouso bianca; ♦ Tuta da esumazione *tyvek tychem* gialla; ♦ Stivali; ♦ Elmetto protettivo giallo; ♦ Visiera in policarbonato con calotta; ♦ Giubbotto invernale imbottito con logo Sintesi; ♦ Gilet smanicato multitasche blu con logo; ♦ Gilet alta-visibilità arancione; ♦ Scarpe Antinfortunistiche; ♦ T-shirt, pantaloni, felpa con logo di Sintesi; ♦ Occhiali protezione e tappi per gli orecchi. L'elenco dei materiali e dei mezzi a disposizione per la realizzazione delle operazioni è riportato al §B. Si riporta di seguito la procedura esecutiva delle operazioni cimiteriali suddivisa tra inumazioni/tumulazioni e esumazioni/estumulazioni. Tutta la procedura, di cui per motivi di spazio riportiamo solo una sintesi, risulta codificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Inumazioni/Tumulazioni		Responsabilità	
Fase	Descrizione attività	Responsabilità	
Comunicazione funerale	→ Ricezione della comunicazione di orario e luogo del funerale da parte dell'impresa di onoranze funebri	Caposquadra	
Organizzazione del personale	→ Valutazione del fabbisogno del personale sulla base della tipologia di operazione da eseguire. → Comunicazione agli operatori dell'orario e del luogo dove avverrà il funerale.	Caposquadra	
Operazioni preliminari	→ Predispensione dell'area per la sepoltura: recinzione con nastro segnaletico e protezione tombe adiacenti. → Preparazione del materiale e dei mezzi meccanici necessari per eseguire l'operazione. → Scavo della fossa o estrazione lastra di cemento e preparazione del loculo.	Caposquadra Necroforo	
Accoglienza	→ Accoglienza corteo funebre. → Verifica permesso di seppellimento e del documento di trasporto. → Eventuale verifica della presenza di zinco nella bara. → Accompagnamento al luogo di sepoltura.	Necroforo	
Seppellimento	→ Esecuzione dell'operazione in osservanza di quanto riportato nelle istruzioni operative come da SGO. → Attivazione della lampada votiva se richiesto.	Necroforo + squadre di supporto	
Operazioni finali	→ Ripristino dell'area e pulizia della superficie circostante. → Apposizione delle eventuali corone di fiori. → Rimozione di materiali e mezzi utilizzati. → Compilazione registri cimiteriali.	Necroforo	

Si garantisce l'ultimazione della predispensione dell'area in cui avverrà il funerale entro mezzora prima.

Nei casi in cui l'operazione richiesta sia un **esumazione o un'estumulazione**, resta valida la procedura sopra richiamata, oltre ad alcuni elementi di seguito specificati. La comunicazione dell'operazione avviene su iniziativa del Comune che con il Referente di Area definisce data e tombe oggetto dell'operazione (se operazioni straordinarie, quest'ultima è comunicata dal medico competente della Asl). In virtù del possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015, disponiamo di una procedura codificata per il contatto ed il reperimento dei familiari (vedi §A5) per ottimizzare la quale abbiamo stretto una collaborazione con l'anagrafe comunale. La fase di accoglienza prevede una breve spiegazione ai familiari dell'operazione che si andrà a svolgere e la verifica, se trattasi di operazione straordinaria, del nullaosta del medico. Infine, tra le operazioni finali, si aggiunge la gestione dei rifiuti che consiste nella separazione e disinfezione dello zinco dai materiali inerti e loro stoccaggio in area indicata dal Comune, che verrà trasennata e predisposta secondo i termini di legge e nel rispetto del decoro del luogo. Contestualmente verranno presi accordi con il fornitore che si occupa dello smaltimento e la compilazione dei formulari.

Nel caso di **traslazioni**, si garantisce il ripristino igienico del loculo, ovvero la sua sanificazione e igienizzazione, attraverso l'impiego di prodotti specifici. Per l'esecuzione delle operazioni cimiteriali, il

Consorzio garantisce l'impiego di un congruo numero di operatori, nel rispetto delle normative sulla sicurezza, nonché l'impiego di attrezzature efficienti e manutentive secondo i termini di legge.

AI.2 Il controllo del decoro: pulizia degli spazi e manutenzione verde

[illegible]

Garantire l'ordine e il decoro dei plessi cimiteriali è il risultato di un insieme di azioni coordinate e programmate dalle squadre addette, durante tutto l'anno. Il nostro obiettivo è assicurare alle famiglie dei defunti e ai visitatori l'ingresso in un luogo pulito, accogliente e dotato di tutte le misure necessarie per garantire la salvaguardia e la sicurezza. Le attività di pulizia e manutenzione del verde vengono programmate e organizzate in modo da non essere d'intralcio alle operazioni cimiteriali ed effettuate negli orari in cui il flusso del pubblico è minore. La programmazione dei servizi di pulizia e verde tiene conto sia dei periodi di **maggior affluenza** (ottava dei morti, festività pasquali e natalizie), sia della **stagionalità**, in particolare per quanto riguarda le aree esterne o in caso di eventi straordinari (ad es. campagne di esumazioni estenuanti e straordinarie).

Le attività programmate sono concordate dal Referente d'Area in collaborazione con il Resp. comunale all'inizio della gestione del servizio e durante l'anno. Di fianco il dettaglio delle

Frequenze delle attività, che, in caso di aggiudicazione, sarà rivisto con il Comune e ricalibrato sui bisogni specifici del servizio o in base ad eventuali richieste che potranno sopraggiungere. Il piano di lavoro è garantito dall'impiego diretto degli operatori necrofori del servizio, fatta eccezione per attività specifiche (portura, ...) per le quali sarà messa a disposizione una **squadra specializzata**. La **frequenza delle attività** proposte è frutto dell'esperienza pluriennale e dell'analisi costante che viene effettuata su ogni plesso al fine di fare una programmazione dei servizi rispondente ai reali bisogni dei diversi plessi. Lo svolgimento dell'attività di pulizia e manutenzione del verde sarà supportato dalla **Check-list Pulizia e Verde**, uno strumento di lavoro che consente all'addetto di registrare le operazioni effettuate e rilevare eventuali criticità in corrispondenza delle specifiche azioni. La presenza quotidiana sui plessi garantisce la puntuale verifica dello stato di decoro e di manutenzione. L'operatore, dopo aver effettuato il controllo, registra le eventuali azioni di pulizia o interventi di manutenzione del verde e comunica il report di monitoraggio al capo Squadra che provvede, se del caso, a riprogrammare gli interventi in base al bisogno rilevato dall'operatore. Le pulizie saranno svolte con idonee attrezzature e utilizzando prodotti eco-compatibili, così da rispettare l'ambiente e la salubrità del contesto. Di ogni prodotto utilizzato, sia per le pulizie che per il verde, viene conservata *in loco* la relativa *scheda tecnica di sicurezza*, riportando la composizione, le modalità di utilizzo e le salvaguardie da prendere per un suo uso non pericoloso. Le forniture dei prodotti saranno costantemente monitorate attraverso

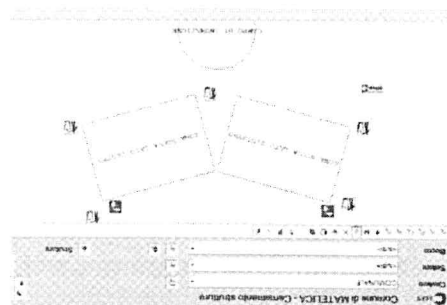
Il mantenimento delle scorte, così da evitare la mancanza. Si garantisce la fornitura di materiali e altri materiali che siano occorrenti per ricaricare vasi, anticrittogami e altri materiali a uso degli giardini e degli spazi a verde. I plessi saranno dotati del **kit pulizie** a uso degli carrelli, secchio, scopa, straccio, cassetta raccolta rifiuti). Ogni plesso sarà dotato di o smartimento.

Al.3 La manutenzione ordinaria degli impianti di illuminazione votiva

La manutenzione agli impianti elettrici è assicurata tramite sopralluoghi su tutti i plessi cimiteriali una volta alla settimana da parte di una squadra specializzata per la verifica dello stato di consistenza e funzionalità degli impianti di illuminazione votiva. La squadra è dotata di furgone attrezzato con tutto il necessario per poter effettuare qualsiasi tipo di intervento; in questo modo, siamo in grado di garantire la continuità del servizio, la rilevazione e conseguente eliminazione di eventuali guasti ed ogni altro tipo di operazione tecnica utile all'ottimo funzionamento. Sopralluoghi specifici ed accurati saranno garantiti in prossimità delle festività dei defunti e del periodo natalizio e pasquale per verificare il funzionamento degli impianti ed intervenire su eventuali guasti, con l'obiettivo di garantire la perfetta funzionalità dell'illuminazione votiva nei periodi di maggiore afflusso dei visitatori. Ad informazione e a garanzia dei cittadini e dell'AC riteniamo importante sottolineare che la O.L.V. srl è associata A.N.E.L.L.V.E, (Associazione Nazionale degli Esercenti d'Impianti Lampade Votive Elettriche) ed ha aderito alla CARTA DEI SERVIZI che la stessa Associazione ha emanato nell'ottica degli obiettivi e parametri di qualità da perseguire nel settore votivo, la stessa è reperibile sul sito www.anelve.it. Infine, assicuriamo la minimizzazione dei costi di gestione e manutenzione degli impianti attraverso fornitura e la posa in opera di strumentazione con marchi di qualità atti a garantire la durata e l'efficienza della dotazione installata e la realizzazione di una attività intensiva di monitoraggio, ad integrazione di quanto previsto dalla normativa. Il sistema di costante supervisione degli impianti, con piccoli interventi manutentivi (es. lubrificazione ingranaggi, verifica delle connessioni elettriche, etc.) a cura del personale operaio esperto, consentirà di evitare l'insorgere di problematiche tali da richiedere interventi straordinari. O.L.V. srl effettuerà la revisione dei quadri elettrici con sostituzione di tutte le parti non conformi o deteriorate. Nella revisione elettrica è compresa anche la sostituzione delle protezioni magnetotermiche non idonee ai carichi allacciati e garantirà l'esecuzione delle verifiche di sicurezza, secondo le vigenti disposizioni legislative e indicazioni generali contenute nelle Norme CEI, effettuate con modalità tecniche specifiche della Norma CEI 64-14. L'elenco ed esito delle verifiche viene annotato in apposito e predisposto registro.

Al.4 La gestione informatizzata delle operazioni cimiteriali

Il Consorzio, in caso di aggiudicazione, metterà a completa disposizione del Comune il **Sistema Informativo Halley**, un software nazionale presente in 2 mila Comuni in tutta Italia. Halley Toscana, società del Network VAR Group, azienda del Gruppo Sesa azienda leader nazionale nel settore ICT con sede a Empoli, è qualificata nelle forniture di soluzioni informatiche per il settore della Pubblica Amministrazione. Il sistema è referenziato e certificato **ISO 9001:2015** e a disposizione dell'utente è presente una squadra di 70 tecnici specializzati per assistenza help desk, senza limiti di chiamata. Questo bagaglio di esperienza e competenza è un elemento di garanzia per il Comune che decide di utilizzare questo strumento. Inoltre le coop.ve candidate, sono diventate esperte nell'uso di tale strumento, utilizzando in altri servizi da loro gestiti ormai da diversi anni, e quindi conoscono funzionalità e potenzialità. Il sistema è in grado di gestire ogni fase di sviluppo del servizio cimiteriale, organizza le attività cimiteriali con aggiornamenti in tempo reale dello stato delle tombe, attraverso un sistema integrato che va dal catasto cimiteriale fino alla stipula dei contratti di lampade votive e alla fatturazione e riscossione del tributo. L'aspetto innovativo delle procedure è quello di utilizzare l'oggetto grafico affiancato al dato alfanumerico. All'interno della consultazione è integrata anche la parte relativa ai contratti di lampade votive con la rappresentazione grafica della presenza del contratto per ogni singola tomba. In breve sono riepilogate le funzioni per i Servizi Cimiteriali, che

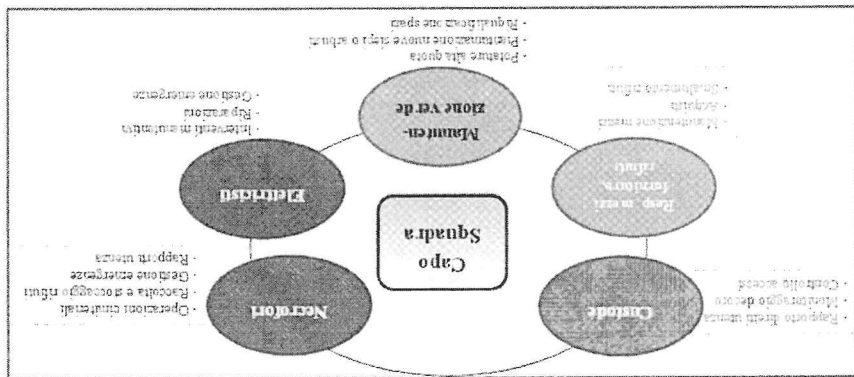


possono essere attivate: Censimento strutture; Applicativo grafico; Definizione blocchi tomba "complessi"; Eliminazione e aggiunta di singole tombe su schema grafico già definito; Importazione mappe e disegni grafici; Evidenza in tempo reale dello stato cimiteri; Pianificazione interventi d'ampliamento; Costituzione catasto cimiteriale; Agenda delle attività; Gestione bandi di gara; Scadenziario contatti di concessione.

A2. Organizzazione del servizio

Per lo svolgimento delle attività richieste proponiamo un modello organizzativo flessibile che integra tutte le professionalità all'erogazione ma anche alla programmazione e miglioramento continuo del servizio. La regia dell'organizzazione del servizio è affidata al **Referente di Area** cui viene affidata la responsabilità delle connessioni operative e relazionali tra tutti gli attori in causa, intendendo sia il livello operativo che i competenti livelli dell'Amministrazione Comunale che gli utenti del servizio. Il Referente di Area è Marco De Rosa, garante dell'esecuzione delle linee progettuali definite nel progetto di gestione e responsabile del corretto svolgimento delle attività previste. Questo livello si interfaccia con lo *specifico ufficio di settore della Stazione appaltante*, in incontri di monitoraggio e verifica programmati, pur restando costantemente a disposizione per ulteriori ed eventuali riunioni (siamo disponibili ad incontri con cadenza anche mensile e comunque al bisogno, così da assicurare la massima concertazione nella programmazione delle attività tra

soggetto appaltante e soggetto gestore – vedi A4). Il Referente di Area si interfaccia con il Capo Squadra che, sotto la sua supervisione, detiene la responsabilità della gestione operativa del servizio. Il **Capo Squadra** rappresenta l'anello di congiunzione tra tutti gli aspetti operativi del servizio, attraverso il coordinamento di tutte le figure coinvolte così come sinteticamente richiamato dalla **figura di fianco**. La



sua funzione si concretizza nelle seguenti attività: organizzazione e gestione del personale, sistema di relazioni (utenti, imprese funerari e marmitisti, amministrazione comunale per quanto di competenza ecc), gestione emergenze, controllo e monitoraggio continuo dei plessi. In pratica, il Caposquadra si occupa della *programmazione quotidiana e di lungo periodo del servizio* (vedi A1.2), disponendo la presenza del personale sui vari cimiteri sulla base delle attività da svolgere (es. funerali, manutenzione verde, pulizie periodiche, piccole manutenzioni ordinarie ecc). Garantisce inoltre il *presidio quotidiano dei cimiteri oggetto di gara*, garantendo un costante monitoraggio dei plessi oltre alla diretta presa in carico di eventuali richieste estemporanee da parte dell'utente. Non a caso, la funzione di Capo Squadra è affidata all'operatore più esperto e più qualificato all'interno del team di lavoro (vedi sotto) in modo che, esperienze e competenze maturate gli consentano di gestire criticità o picchi di lavoro, anche in virtù delle possibili economie di scala derivanti dalla gestione di servizi analoghi in Comuni limitrofi. In aggiunta, il *Responsabile di Area assicurerà una presenza mensile sui plessi* per verificare la conformità nell'esecuzione dei servizi, il rispetto delle norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e delle procedure come da sistema qualità, oltre alla raccolta eventuali fabbisogni formativi del personale attraverso la ri-condivisione delle linee operative, l'analisi del livello di soddisfazione degli utenti e la verifica ed il supporto il livello di motivazione al lavoro del gruppo degli operatori (legato al controllo rischi *burn out*) ecc. L'organizzazione sopra richiamata garantisce un **doppio livello di monitoraggio** del servizio, da parte di due figure che, a garanzia di una gestione efficiente, sono chiamate in causa nell'attività di controllo. Si riporta di seguito un prospetto riepilogativo dell'oggetto e delle responsabilità dell'attività di monitoraggio:

Oggetto	Responsabilità
Decoro e Pulizia	Capo Squadra
Rispetto procedure di sicurezza	Capo Squadra + Ref. di Area + Responsabile qualità
Rispetto procedure ambientali	Capo Squadra + Ref. di Area + Resp. ambientale
Rispetto orari di lavoro e presenza sui plessi	Referente di Area

Compilazione registri cimiteriali	Referente di Area
Funzionamento impianto elettrico	Squadra Elettificisti
Funzionamento impianto idraulico	Caposquadra + Idraulico
Efficienza mezzi	Responsabile mezzi
Tombe in stato di abbandono	Caposquadra
Disponibilità materiali in dotazione	Caposquadra

A titolo di **offerta migliorativa**, si segnala che i due livelli di responsabilità finora citati possono appoggiarsi, secondo necessità, ad uno **staff di figure tecniche interne alle cooperative o figure esterne**, in grado sia di supportare operativamente il loro lavoro (es. call center, responsabile mezzi, forniture e rifiuti ecc) ma anche di qualificarlo e renderlo aderente a normative e standard di qualità (es. responsabile sistemi gestione, figure specializzate ecc) il tutto a vantaggio dell'efficacia dei servizi e il loro livello di efficienza.

Segue elenco:

Responsabile Risorse Umane e Formazione	Impresa idraulica di zona
Adetto call center	Agenzia Formativa CO&SO Empoli
Responsabile mezzi, rifiuti e forniture	Ufficio Progettazione CO&SO Empoli
Responsabile interno sistemi di gestione qualità e ambiente	Perito elettrotecnico (Resp. Tecnico di O.L.V. srl), iscritto all'albo dei Periti Industriali della Prov. di Firenze
Consulente ambientale	Responsabile sistema qualità aziendale e ambientale
Consulente sistemi sicurezza sui luoghi di lavoro	

A2.1 Composizione del team di lavoro

Per garantire lo svolgimento delle attività richieste, il caposquadra potrà contare sul team operativo formato da professionisti in grado di erogare le attività richieste.

Come da Capitolato, il team di lavoro è composto da:

Servizi cimiteriali	Illuminazione votiva
→ n. 1 necroforo capo-squadra, nominato preposto per la sicurezza, impiegato, in possesso di: ✓ Formazione per addetto all'uso di piattaforma di lavoro mobili elevabili (PLE). ✓ Formazione sicurezza luoghi lavoro (alto rischio). ✓ Formazione antincendio (rischio medio). → n. 1 necroforo, in possesso di: ✓ Formazione per addetto all'uso di piattaforma di lavoro mobili elevabili (PLE). ✓ Formazione per addetto conduzione di escavatore idraulico. ✓ Formazione per addetto alla conduzione di alzatreti. ✓ Formazione sicurezza luoghi lavoro (rischio alto). ✓ Formazione antincendio (rischio basso). ✓ Formazione Primo Soccorso.	→ n. 1 addetto amministrativo con Diploma di Perito Commerciale, con ventennale esperienza nel settore; → n. 1 elettricista, con ventennale esperienza nel settore dotato di qualifica PES-PAV e idoneità/autorizzazione a eseguire lavori sotto tensione BT.

In occasione delle operazioni cimiteriali (inumazioni, esumazioni, tumulazioni, traslazioni) il Capo Squadra potrà affiancare ai necrofori impiegati direttamente sulla concessione una **squadra specializzata di supporto in forza alla cooperativa Sintesi**, così da garantire un servizio efficace, e rispettoso delle norme sulla sicurezza. Grazie alla presenza di O.L.V. Capo Squadra potrà facilmente attivare l'intervento di una squadra specializzata di supporto per interventi riguardanti l'impianto di illuminazione votiva, per interventi urgenti o che richiedono professionalità/competenze particolari. Il prospetto seguente le riassume.

Ruolo	Unità	Funzioni
Squadra di supporto per le operazioni cimiteriali	16	n. 16 addetti necrofori, organizzati in squadre territoriali, che intervengono a supporto, su indicazione del responsabile, e che garantiscono la copertura di eventuali fabbisogni di sostituzione.

Squadre manutenzione	1	n. 1 squadra di manutenzione verde per un totale di n. 3 addetti (coordinati da 1 caposquadra),
Squadra Illuminazione	4	n. 2 squadre illuminazione agguantiva per un totale di n. 2 addetti, di cui 1 senior con 20 anni di esperienza e n. 1 junior, con oltre n. 10 anni di esperienza. A disposizione del servizio per interventi straordinari.
Operatore specializzato in uso ponti sollevabili	12	n. 12 operatori specializzati per lo svolgimento di attività in altezza, tramite utilizzo di ponti sollevabili (cestelli), in possesso di attestato di formazione per addetto all'uso di piattaforme di lavoro mobili elevabili (PLE). Intervengono su indicazione del responsabile.
Addetto alla conduzione di escavatori idraulici Sintesi	9	n. 9 operatori specializzati per lo svolgimento di attività di escavazione che intervengono su indicazione del responsabile.
Addetto conduzione alzaferri	12	n. 12 operatori formati per l'utilizzo di alzaferri che intervengono su indicazione del responsabile.
Operatori per eseguire lavori sotto tensione	10	n. 10 operatori con qualifica PES-PAV ed idoneità/autorizzazione ad eseguire lavori sotto tensione (BT) che intervengono su indicazione del responsabile.
Operatore Montaggio Ponteggi	1	n. 1 operatori specializzati per lo svolgimento di attività di installazione, montaggio e smontaggio ponteggi che intervengono su indicazione del responsabile.
Responsabile tecnico (Perito elettrotecnico)	2	n. 2 perito elettrotecnico addetto alle attività di coordinamento delle Squadre Illuminazione e alla progettazione degli interventi elettrici.
Addetto amministrativo	1	Diploma di Perito Commerciale, con ventennale esperienza maturata nel settore.

A2.2 Modalità di gestione del personale

La gestione del personale per il servizio in oggetto viene di seguito declinata sulla base dei seguenti aspetti:
(1) pianificazione del personale; (2) gestione delle assenze; (3) metodi di contenimento del turn over

(1) **La pianificazione del personale.** La pianificazione del personale comporta la stima del fabbisogno di risorse umane ed avviene con tempistiche diverse sulla base

dell'operazione da effettuare.

Le operazioni di sepoltura richiedono, per loro natura, una programmazione quotidiana del personale. *Quotidianamente,* sulla base del complessivo dei funerali da effettuare sul Comune, il Capo Squadra organizza il personale, attivando

prioritariamente gli operatori in forza sui cimiteri di Capraia e Limite e, qualora non sufficiente, attingendo alle altre squadre operative attive sugli altri servizi in gestione al Consorzio, in accordo con il Responsabile di Area. Il Capo Squadra comunica al personale luogo ed orario del funerale, in modo che le operazioni preliminari possano essere svolte nei dovuti tempi e che sia organizzata la disponibilità di eventuali mezzi (es. escavatore, calafaretri ecc.). Contestualmente concorderanno anche l'eventuale riprogrammazione delle attività già pianificate ma che non sarà possibile svolgere a cause del funerale.

L'operatore provvederà a comunicare il termine del servizio ed eventuali rilievi o criticità sopravvenute. La comunicazione tra necrofori e capo Squadra avviene tramite Chat

WhatsApp partecipata da necrofori di Capraia e Limite, Capo Squadra e referente di Area, che garantisce la circolazione delle informazioni in tempo reale. Oltre alle operazioni di seppellimento, il personale è impegnato in altre operazioni che prevedono una programmazione di lungo periodo. Ci riferiamo alle campagne di esumazione o estumulazione che vengono pianificate annualmente tra il Referente di Area e il Responsabile

L'utilizzo delle Chat in ambito lavorativo garantisce un buon livello di affidabilità: è possibile identificare sia il mittente che il destinatario e tracciare con chiarezza l'invio, la ricezione e la lettura attraverso l'utilizzo delle spunte. La cooperativa ha procedurizzato l'utilizzo di questo mezzo di comunicazione stabilendo che al momento che compare la doppia spunta azzurra il messaggio si intende recepito e quindi l'operatore ha ricevuto la comunicazione. Se entro 15 minuti dall'invio il caposquadra non riceve dall'operatore un messaggio di conferma, lo chiama in modo da assicurarsi che il passaggio di informazioni sia avvenuto.

Comunale, la maggior presenza nel periodo della commemorazione dei defunti e la pulizia degli spazi (vedi A1.1) che è organizzata su settimanale/mensile. Sarà il Capo Squadra ad organizzare il personale settimanali nei quali vengono date disposizioni sulle operazioni da svolgere.

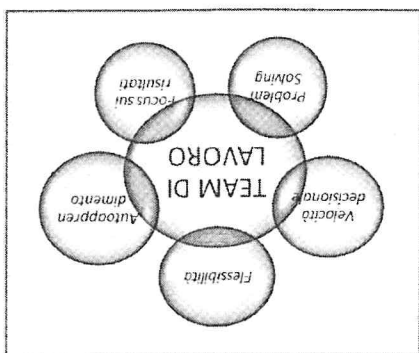
Concessione della gestione dei Servizi Cimiteriali e dell'illuminazione votiva -

(2) **Gestione delle assenze.** Il fabbisogno di sostituzione può presentarsi per periodi brevi, tali da non consentire o comunque non rendere necessaria l'attivazione della procedura accoglimento al lavoro. Ciò ha portato alla definizione di una procedura dinamica e snella che permetta di garantire l'erogazione del servizio. In linea generale si privilegerà l'impiego di personale per le sostituzioni interne al servizio, con il chiaro vantaggio di impiegare operatori che, oltre alla conoscenza della mansione, hanno anche familiarità con i Cimiteri di Caprai e Limite. Grazie alla gestione di numerosi servizi analoghi, il Consorzio garantisce sempre la presenza il necessario fabbisogno di personale sia in caso di emergenze che picchi di lavoro. Il prospetto di seguito riepiloga le modalità di operative con le quali viene organizzata la sostituzione:

- l'operatore che ha bisogno di assentarsi chiede autorizzazione al Capo Squadra che la rilascia previa approvazione da parte del Responsabile di Area. Se si tratta di assenza per malattia, l'operatore comunicherà il numero di protocollo del certificato di malattia.
- il Capo Squadra organizza la sostituzione, svolgendo il servizio direttamente, oppure coinvolgendo operatori di altre squadre, anche su indicazione del referente di Area.
- Una volta individuato il sostituto, il Capo Squadra lo contatta per dargli le istruzioni operative e le operazioni che dovrà svolgere durante la sostituzione.

Nel caso che si renda necessario inserire nuovo personale, si attiverà la procedura di selezione delle risorse umane, codificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 che prevede la selezione dei candidati attraverso analisi del CV e colloqui, oltre ad un periodo di accoglimento, formazione ed affiancamento a personale esperto. In caso di ferie o di assenze per altre motivazioni da parte del **Referente di Area** questo sarà sostituito da uno dei caposquadra, anche in merito alla prima responsabilità del servizio di reperibilità.

(3) **Contenimento del Turn over.** L'organizzazione del personale interessa sia gli aspetti relativi alla loro presenza sul servizio che al loro benessere lavorativo affinché il gruppo degli operatori si senta effettivamente un team di lavoro che si supporta vicendevolmente e che promuova la circolazione delle informazioni. Il team di lavoro rappresenta, infatti, una modalità chiave per un modo di operare che arricchisce e supera i limiti del lavoro individuale, attraverso "regole" operative fondate in particolare sulla delega, sulla cooperazione, sulla comunicazione e sul supporto reciproco. Si garantisce pertanto il monitoraggio del benessere professionale interno ai vari team di lavoro, in modo da intervenire su eventuali criticità relazionali che dovessero manifestarsi. La presenza stabile del personale sul servizio è senza dubbio un valore aggiunto per quanto riguarda il rapporto con i cittadini, in particolare con quegli utenti che quotidianamente si recano presso il



climatero. Con l'obiettivo di sostenere il proprio personale ed allontanare il rischio di turn over patologico, il Consorzio investe in termini di formazione, puntando sulla valorizzazione della professionalità di ogni singolo operatore, sia attraverso la corrispondenza tra mansione assegnata ed inquadramento contrattuale sia attraverso il riconoscimento degli istituti contrattuali che vanno a comporre la distribuzione indiretta, quali la formazione professionale, il diritto allo studio, la partecipazione alle assemblee sindacali, la formazione per RLS. L'attenzione a questo tipo di tematiche rappresenta a nostro avviso una delle modalità più concrete per contenere il turn over dell'operatore la cui motivazione e spirito di servizio dipendono anche dall'adeguata retribuzione. **A titolo di offerta migliorativa** si garantisce la realizzazione di interventi formativi annuali, a supporto della professionalità del personale impiegato. I professionisti dell'Agenzia formativa di CO&SO sono a disposizione per la progettazione di piani formativi dedicati, oltre al supporto nella rilevazione dei fabbisogni. I corsi potranno vertere tecniche di comunicazione, buone prassi di lavoro ed efficientamento, misure finalizzate alla riduzione dei rischi ecc. In aggiunta si garantisce l'erogazione della formazione cogente che verrà annualmente programmata in modo da assicurare i dovuti aggiornamenti.



A3. Reperibilità generale

Per la gestione dei plessi cimiteriali, si prevede il servizio di reperibilità 24h/giorno, 7 giorni su 7, per 365 giorni l'anno. L'esigenza di questo servizio è determinata dalla necessità di assicurare una relazione costante con il Comune di Capraia e Limite, le agenzie funerarie, con i cittadini e all'interno del gruppo di lavoro operativo, in virtù degli eventi non prevedibili, improvvisi e carichi emotivamente che caratterizzano i cimiteri e che possono prevedere richieste specifiche e particolari in momenti che non rientrano nei consueti orari di apertura. L'obiettivo del servizio di reperibilità è di assicurare con tempestività lo svolgimento, l'erogazione e la programmazione di particolari azioni pratiche e informative. In concreto puntiamo a rispondere immediatamente alle richieste informative e/o risolvere situazioni pratiche entro 1 ora dal ricevimento della segnalazione. I beneficiari del servizio sono i Cittadini-visitatori, agenzie funerarie, Comune e gruppo di lavoro operativo. Di seguito alcuni esempi di possibili casistiche e relative risposte:

Possibili esempi pratici di reperibilità	
Allagamenti o smottamenti del terreno adiacente ai loculi.	Ripristino dell'area con nuova terra
Persone che restano chiuse dentro i plessi dopo la chiusura dei cancelli, nonostante il segnale acustico ed il giro di controllo	Intervento tempestivo dell'operatore per aprire il cancello automatico.
Forti nevicate o ghiaccio.	Spargimento sale
Risposta a richieste di informazioni urgenti.	Presenza in carico della richiesta e successiva comunicazione dell'avvenuta operazione
Assenze improvvise del personale.	Sostituzione immediata (vedi A2.2)
Malfunzionamento di impianto idrico o elettrico.	Attivazione tempestiva della squadra di elettricisti che garantisce la presenza entro 1 ora
Cambio lampada non funzionante	Entro 1 ora dalla segnalazione
Incendi o altre calamità.	Presenza in carico e allerta delle specifiche istituzioni - forze dell'ordine, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.

Per quanto riguarda il servizio di illuminazione votiva, nei giorni festivi di ricorrenza dei Defunti viene garantita la reperibilità di personale specializzato pronto per qualsiasi tipo di intervento fosse necessario all'impianto di illuminazione votiva. Si garantisce l'intervento entro n. 1h dalla chiamata. Sono garantiti interventi straordinari (in casi eccezionali i motivi di pubblica utilità) garantiti anche nei giorni festivi, in caso di eventi eccezionali, grazie alla presenza di una squadra operativa, reperibile a mezzo di telefono cellulare e pronta ed intervenire nel minor tempo possibile dalla chiamata stessa, sicuramente nell'arco della stessa giornata. In caso di segnalazione di un guasto a tutto l'impianto oppure ad un intero settore, l'intervento tecnico della SO, è previsto nelle 24 ore successive alla segnalazione dello stesso.

A3.1 Risorse umane e strumentazione dedicata alla reperibilità

La reperibilità è garantita in primis dal Referente di Area che possiede, come dotazione aziendale, un indirizzo di posta elettronica e un apparecchio cellulare smartphone dotato delle principali applicazioni e collegato anche alla posta elettronica e al fax aziendale. Il Referente di Area è dotato anche di autoveicolo aziendale, così da poter raggiungere in tempi rapidi, nel caso la situazione lo preveda, il plesso cimiteriale da cui provenga la segnalazione e situazione critica. In seconda battuta anche il caposquadra offre una reperibilità h24, grazie alla dotazione di apparecchi cellulari smartphone e casella di posta elettronica. Nel complessivo servizio di reperibilità rientra anche il custode che, in quanto dotato di telefono cellulare, potrà rispondere a richieste di informazioni all'interno del proprio turno di lavoro anche se, per esigenze di servizio, dovesse trovarsi lontano, momentaneamente, dalla propria postazione/ufficio. Di seguito la rappresentazione grafica del servizio di reperibilità, con indicazione dei mezzi a disposizione e dei beneficiari del servizio:

Referente di Area	Cellulare smartphone, e-mail, autoveicolo	Beneficiari:
Capisquadra	Cellulari smartphone	Cittadini-Visitatori
Custode	Cellulare	Comune di Capraia e Limite
		Agenzie funerarie

Il servizio di reperibilità è garantito anche attraverso due call center dedicati rispettivamente ai vari servizi cimiteriali e al servizio di illuminazione votiva. Di seguito si riporta, per chiarezza espositiva, l'elenco dei vari elementi che compongono la complessiva reperibilità assicurata al servizio:

- **call center con numero verde 800.77.75.65** attivo h24, con possibilità di lasciare un messaggio in segreteria ed essere ricontatti. Un numero verde è collegato, con deviazione diretta, sul numero mobile del Ref. di Area; → **n. 3 cellulari** di servizio assegnati al Referente di Area, Coordinatore e operatore necroforo (complessivamente assicuriamo la reperibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni);
- **n. fax 1782723269;**
- **indirizzi mail:** info@coopsint.it (per le operazioni cimiteriali) - segnalazioni@cocoempoli.it - reclami@cocoempoli.it (per l'illuminazione votiva).

A5. Informazione all'utenza

In aggiunta all'impianto organico di cui sopra, il Consorzio, anche grazie alla gestione di numerosi servizi analoghi da parte delle associate, garantisce la disponibilità di **figure professionali aggiuntive a quelle sopra riportate**, su cui il Capo Squadra a seconda delle disponibilità, potrà contare, ad esempio, per rispondere ad esempio ad esigenze straordinarie o eventi eccezionali. Per l'elenco si veda A2.1.

Le nostre modalità di lavoro assicurano la massima attenzione alla **relazione con l'utenza**. Il valore dell'attività informativa nei servizi cimiteriali è di assoluta importanza, in virtù del contesto in cui questi si svolgono. Il cittadino viene a contatto con questi servizi in momenti estremamente delicati, legati alla perdita di persone care e quindi non è sufficiente erogare esclusivamente una prestazione efficace, ma diventando fondamentalmente di estremo valore il processo e le modalità con cui questi vengono realizzati, soprattutto in termini di supporto, comunicazione e relazione verso gli utenti diretti beneficiari. Tutte le figure professionali interessate, a partire dal Referente di Area, dalle squadre di necrofori, ai custodi fino agli operatori amministrativi, sono consapevoli della delicatezza del loro ruolo e sono *formati professionalmente* per entrare in contatto, con la dovuta discrezione, con la sfera intima e privata della persona, così da dare risposte alla varie implicazioni affettive, morali e religiose prospettate dai cittadini-utenti. L'attenzione verso questi aspetti è data dalla plurennale esperienza di CO&SO Empoli nella progettazione e gestione di servizi che prevedono come fattore critico di successo la **centralità della persona - cittadino**. CO&SO Empoli, attraverso alcune cooperative sociali, gestisce infatti vari servizi di informazione e accoglienza presso Centri per l'Impiego, Università, plessi Ospedalieri e Comuni. Un punto di forza, già sperimentato, è che verrà garantito anche per la gara attuale è rappresentato dalla promozione di *gruppi misti* tra operatori dei differenti servizi informativi insieme con quelli addetti ai servizi cimiteriali. A titolo di **offerta migliorativa** proponiamo di creare **opportunità di formazione congiunta**, in grado di rappresentare importanti momenti di crescita, scambio e reciproca positiva contaminazione in merito alle competenze comunicative e di approccio verso l'utente. Il servizio di accoglienza informativa e relazione con il pubblico nei servizi cimiteriali viene svolto con le seguenti *modalità tecniche e organizzative in presenza e a distanza*:

in presenza

Accoglienza informativa diretta: erogabile dal Referente di Area, quando e se presente sui plessi, dagli operatori necrofori in servizio (squadre e soprattutto custodi, essendo le figure maggiormente presenti). In questa casistica il personale coinvolto recepisce il bisogno dell'utente, fornisce le prime informazioni e, quando necessario, invita/sollecita l'utente a presentarsi al servizio inerente la richiesta formulata, fornendo indirizzi, nominativi dei referenti e relativi orari di apertura. Per specifiche e particolari richieste il cittadino potrà concordare un appuntamento con il Referente di Area, anche direttamente sul plesso cimiteriale interessato, così da dirimere in modo ancora più diretto e tecnico eventuali problematiche e/o criticità.

a distanza

Accoglienza informativa telefonica, tramite un call center attivo H 24 con deviazione di chiamata sul cellulare del Referente di Area e numeri telefonici mobili assegnati al personale attivo complessivamente 24h, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno;

Per e-mail (e fax) con vari indirizzi di posta elettronica modulati sulle diverse necessità informative dell'utente: mderosa@coopsint.it (Referente di Area) e info@coopsint.it (per le operazioni cimiteriali) - segnalazioni@cocoempoli.it e reclami@cocoempoli.it (per segnalare disfunzioni e

porre eventuali reclami) - info@olimpianti.it (per l'illuminazione votiva). Questa gamma di indirizzi mail assicura un'efficace ed efficiente risposta alle richieste di informazioni da parte della cittadinanza, oltre che per esprimere eventuali segnalazioni e reclami che questa potrebbe aver necessità di effettuare e porre all'attenzione del concessionario.

Esempi pratici rientranti nei servizi informativi rivolti all'utenza dei servizi cimiteriali:

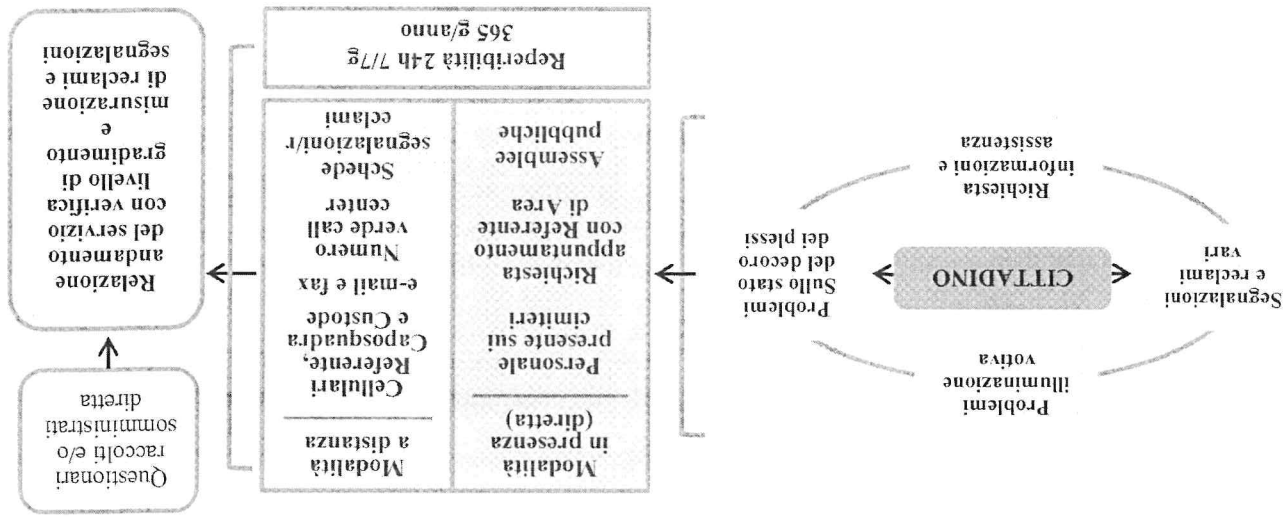
- **controllo**, su richiesta del cittadino, della collocazione del proprio caro, con indicazioni su come raggiungere il luogo indicato;
- **raccolta segnalazioni e reclami** (con predisposizione del materiale cartaceo atto ad esprimere tali elementi, raccolta delle schede compilate, trasmissione del materiale al Referente di Area o al Responsabile tecnico illuminazione votiva a seconda della tipologia di segnalazione o reclamo effettuato dal cittadino);
- **raccolta questionari di gradimento** (predisposizione del materiale al Referente di Area);
- **supporto informativo e pratico** alla cittadinanza nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti all'interno del plesso cimiteriale;
- **assistenza agli utenti** nelle attività quotidiane, con particolare riguardo per i **cittadini anziani e diversamente abili**; questa attenzione si concretizza anche attraverso specifici *moduli didattici*, all'interno delle normali attività formative svolte, che addestrano a specifiche modalità di accompagnamento e attenzione verso le utenze più deboli;
- **supporto al cittadino nella verifica e monitoraggio** dello stato degli arredi, del decoro degli ambienti, del riordino di eventuali materiali lasciati fuori posto o deteriorati;
- **predisposizione materiale informativo per iniziative o campagne del comune** (su richiesta della SA e/o del Comune).

La raccolta dei questionari, delle schede di segnalazione e di reclamo sarà agevolata dalla presenza in ogni plesso cimiteriale di una specifica cassetta della posta adibita alla loro raccolta che proponiamo di introdurre a titolo di **offerta migliorativa**. Qualora si verificasse che i questionari raccolti fossero in numero scarso si potrà provvedere a *momenti di somministrazione diretta* di tali questionari, senza intralciare o infastidire i visitatori, ma con il solo scopo di incrementare la quantità di elementi valutativi da parte dei frequentatori dei plessi. Come **proposta migliorativa**, aggiungiamo, inoltre, concertando tale opportunità preventivamente con il Comune, la possibilità di convocare delle **assemblee pubbliche aperte alla cittadinanza** (con *ipotesi di cadenza quadrimestrale*) nelle quali la popolazione potrà esprimere direttamente, alla presenza del Referente di Area (o di un suo sostituto), i propri reclami e suggerimenti di miglioramento.

In ogni situazione gli operatori manterranno un comportamento consoni al decoro richiesto dalla specificità dei contesti e ad esporre il cartellino di riconoscimento (*dotato di foto, nominativo e funzione*), così da essere immediatamente riconoscibili dall'utenza. Annualmente (o in tempi diversi, eventualmente più ristretti se richiesti esplicitamente dalla SA o dal Comune) produrranno, a cura del Referente di Area, una relazione sull'andamento generale del servizio, con specifici *focus* sulle segnalazioni degli utenti, sulle problematiche riscontrate, sulle modalità e i relativi tempi di risoluzione, oltre che sul livello di gradimento riscontrato tramite la somministrazione e successiva collaborazione dei questionari di soddisfazione (che potranno essere anche accennato sopra, in particolare se il numero di questionari risultasse insufficiente per una dettagliata disamina del gradimento sui servizi). Ogni segnalazione presa in carico avrà una restituzione diretta al cittadino segnalante, così da aggiornarlo sullo stato e sui tempi di gestione/risoluzione della sua segnalazione/reclamo (*approccio customer care*), così da accrescere la fiducia dell'utente nel servizio e aumentare la reputazione positiva del soggetto gestore e, indirettamente, del Comune di Capraia e Linate. Un'ulteriore azione, pensata specificatamente per supportare le famiglie, riguarda le campagne ordinarie di esumazione ed estumulazione. In queste occasioni i cittadini saranno supportati, oltre che dal personale impegnato nello svolgimento pratico delle operazioni, dal Referente di Area nel ruolo di supervisore che sarà sempre presente anche per rassicurare i familiari eventualmente presenti e chiarire le operazioni che si stanno compiendo. Inoltre nell'ambito delle campagne di estumulazione atte al recupero di loculi per rinuncia da parte dei familiari, come **proposta aggiuntiva**, il gestore si rende disponibile a realizzare del materiale informativo da distribuire agli utenti nelle parti dei cimiteri interessati e ad organizzare incontri con i cittadini delle due frazioni per spiegare le modalità di realizzazione (da realizzarsi in posti conosciuti e accoglienti delle

trazioni, quali Case del popolo o sedi di associazioni di volontariato). A sostegno utile disponiamo di una procedura per il reperimento dei familiari dei defunti (da svolgere secondo le modalità previste: a) apposizione nelle bacheche e nelle vicinanze interessate di un avviso con i nominativi dei defunti e le relative date delle operazioni di contatto telefonico della famiglia per comunicare la data dell'operazione, la descrizione della tipologia di operazione prevista ed eventuali altre necessità (materiali da fornire). La telefonata è utile anche per presentare alle famiglie le possibili scelte da compiere (deposizione ossa nell'ossario comune, concessione di un ossario per riporre i resti, cremazione), a tutela del diritto di scelta consapevole. Di seguito è sintetizzata graficamente la nostra attenzione rivolta al cittadino-utente dei servizi cimiteriali, ripilogando i **bisogni** maggiori e più frequenti degli utenti, le **modalità di erogazione delle informazioni** e gli **strumenti** per realizzare delle

relazioni efficaci ed efficienti.



Il sistema di relazione con l'utenza, descritto graficamente, *assicura di coprire qualsiasi bisogno informativo e di assistenza da parte del cittadino*, che non dovrà, in alcuna situazione, avere la percezione di *essere lasciato solo* nell'ambito delle proprie esperienze presso i cimiteri. Per rafforzare ancora di più il principio appena espresso proponiamo a titolo di *offerta migliorativa*, una nostra modalità operativa che rappresenta uno specifico tratto distintivo, denominata *"Progetto Accoglienza"* che si concretizza attraverso un *incremento* della presenza del personale sul cimitero principale, ogni anno, nei seguenti giorni: 25 dicembre; la settimana precedente alla festa di Ognissanti; i giorni 1 e 2 novembre; Pasqua. Ogni anno, nei periodi sopra indicati e quindi sempre nell'ambito del "Progetto Accoglienza", il Consorzio si impegna ad allestire, all'interno del Cimitero principale, una postazione dedicata all'accoglienza dei visitatori; la postazione sarà ben segnalata, senza impattare sul decoro del luogo. Un operatore, tra quelli normalmente in servizio, sarà presente presso la postazione, per un numero di ore variabili, a seconda dei bisogni, nell'arco dell'orario di apertura dei cimiteri, con mansioni riferite a: indicazioni sulla collocazione dei defunti, su quella di bagni e/o fontane, sugli orari dei cimiteri, sull'ubicazione dei cimiteri rurali e relativi itinerari per raggiungerli, informazioni sugli orari di autobus e treni delle più vicine fermate e stazioni. Oltre allo specifico progetto "Accoglienza" nei due plessi sarà data continuità agli uffici accoglienza e informazione, ubicati sui due cimiteri, negli orari previsti nella documentazione di gara. Si tratta di luoghi già attivi utilizzati dal personale di custodia (che la coop. va ha contribuito ad allestire) come punto di riferimento ed aperti alla frequenza dell'utenza per motivi di ordine informativo.



Un ulteriore canale di informazione all'utenza è rappresentato dal software Halley che garantisce l'informatizzazione dell'intero servizio. Previa autorizzazione della SA, i cittadini potranno usufruire delle potenzialità di Halley e velocizzare alcune pratiche, tra cui il pagamento delle bollette online (con la procedura specifica per la sicurezza bancaria) controllando anche i pagamenti avvenuti e la consultazione dal sito del Comune di sepoltura del proprio caro. Le funzioni attivabili per il servizio di Lampade Votive sono: Evidenza contratto lampade votive su sistema



cartografico; Lampade votive: modello gestionale unico per tutti i tributi; Possibilità di utilizzare il modulo lampade votive in modalità separata dalle attività cimiteriali; Possibilità di completa integrazione tra attività cimiteriali e servizio di lampade votive con acquisizione automatica dei dati dei defunti; Oggetto unico per gestione documenti e accertamenti tributari; Servizi via internet: consultazione dati e pagamenti on line tramite sito eGov. La Halley ha realizzato una nuova generazione di applicativi che consentono l'erogazione di servizi ai cittadini via internet. Una soluzione pronta all'uso, naturale estensione del sistema informativo che non richiede ulteriori strutture ed altro personale. Il cittadino, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da ogni luogo può ricercare e localizzare una tomba semplicemente digitando i dati del defunto. Inoltre accedendo all'area riservata, con autenticazione attraverso l'inserimento del nome utente e password, sarà possibile effettuare questi servizi (servizi che sono opzionali, quindi il Comune che non ne prevede la gestione potrà ometterne la selezione sulla homepage dei servizi online); richiesta prenotazione tomba, richiesta prima sepoltura, richiesta attivazione lampada votiva, richiesta disattivazione lampada votiva, consultazione contratti lampade votive e pagamento fatture online, consultazione in tempo reale del procedimento di gestione delle varie richieste.

B) Adeguatezza delle attrezzature impiegate per lo svolgimento del servizio

Il parco mezzi e le attrezzature a disposizione è stato selezionato accuratamente in base alla programmazione dei lavori da svolgere e anche per sopperire ad eventuali sovraccarichi di attività che in questo tipo di servizio possono sopraggiungere. Grazie alla rete di cooperative socie del Consorzio è possibile disporre di strumentazione varia e in numero adeguato. La politica aziendale è attenta alla sicurezza e all'ambiente (lo dimostrano le certificazioni ottenute), infatti le macchine di seguito presentate rispettano elevati standard di qualità così da soddisfare i requisiti di tutela della sicurezza e rispetto dell'ambiente, oltre a dotare tutto il personale dei DPI necessari. La strumentazione proposta è acquistata da fornitori leader nel settore e attenti alle politiche di sostenibilità ambientale. Alcune attrezzature specifiche vengono noleggiate in caso di operazioni particolari.

Per facilitarne la cura e la manutenzione viene adottato un sistema di monitoraggio informatico dotato di alert cronometrico che avvisa il Resp. mezzi e forniture dell'avvicinarsi della scadenza delle pratiche relative ai mezzi (assicurazione, bollo, revisione, ecc.), della scadenza programmata per la pulizia e la manutenzione ordinaria e inoltre monitora i consumi (tessera carburante benzina/GPL), così da attivare azioni correttive in caso di bisogno. Il sistema rileva, oltre ai dati specifici dei mezzi, anche quelli degli operatori che ne fanno uso, in particolare monitora la scadenza di patenti, per le quali viene chiesto mensilmente lo stato di validità. Le attrezzature sono conformi alle normative vigenti (Direttiva 2006/42/CE del 17 maggio 2006 detta nuova direttiva macchine, recepita ed attuata per l'Italia mediante il Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 17, in vigore in tutta Europa il 29 dicembre 2009), e dotate di dispositivi di sicurezza, manuale d'uso e manutenzione e insegne identificative (logo coop.va, cantiere d'impiego, anno acquisto/noleggio). Grazie all'esperienza pluriennale nella gestione di servizi cimiteriali e in risposta alle richieste del capitolato si presentano le seguenti soluzioni differenziando la tipologia del mezzo/attrezzatura per tipologia di servizio.

Servizi cimiteriali e manutenzione				
N	Prodotto	Dati/Fornitore	N	Prodotto
1	Alzaseretri idraulici	Ferretti	20	Trasmissione stradali
2	Trabattelli	Farone Industrie	1	Generatore 3200W
2	Escavatori	YANMAR V10 12 - 12VXE	5	Caricola
1	Escavatori	Noleggio	1	Flessibile + Disco
1	Martello demolitore Kg 30	Makita Noleggio	1	Martello pneumatico
1	Martello demolitore	Hitachi	2	Martello muratore
1	Saldatore a stagno		6	Rete ombreggiante verde
5	Manico sfilabile per rullo + rullo grada	Gamma Pennelli	10	Telo occhiellato
10	Pennello radiatore piatto	Pradi	5	Plafone setola extra lunga
20	Fratizzo PVC +	Ghelfi	10	Badile rado manicato

N	Prodotto	Dati/Fornitore	N	Prodotto	Dati/Fornitore
1	Idropulitrice	Lavor	s.n	Spugne	Ghelfi
s.n	Scopa sintetica triangolo	Cerofolini	s.n	Cassette alzaimmondizia	Cerofolini
s.n	Scopa ind. plastica setola	Cerofolini	s.n	Bob eco natural	Lucart
s.n	Manico legno 150 cm economico	Cerofolini	s.n	Panno pva micro verde	Vileda
s.n	Manico in faggio	Cerofolini	s.n	Spugne accoppiate	Econ
1	Bidone aspirapolvere	Ashley KOMBO	1	Lavapavimenti	Hoover
1	Piattaforma snake 2010 compact RE	Noleggio	3	Idropulitrice	Fuego, Arco
1	Macchina pulisci pavimenti	Raimondi Berta	1	Idropulitrice a freddo	Bosh AQT 45-14X
1	Aspirapolvere	Hilti VC 20U			
Servizio di illuminazione votiva e manutenzione					
N	Prodotto	Dati/Fornitore	N	Prodotto	Dati/Fornitore
9	Trapani a percussione	Hilti TE 04	1	Laser	PM 4M
9	Avvatori	Hilti SF-C 22	1	Carotatrice	Hilti DD100
1	Gruppo elettrogeno portatile 6Kw trifase	Powercap PKP 8,8 SAC	1	Betoniera a borchiere	Imer sintesi s190
1	Piattaforma aerea autocarata 17mt	Nissan Cobstar	1	Pistola per chimico	Hilti MD2000
1	Miniscavatore	Komatsu 16R	1	Compressore	Hyundai BDM-24
1	Saldatrice a elettrodi portatile	Nordika 2000	8	Smerigliatrice	Hilti AG 125
1	Sparachiodi	Hilti GX 120 ME	9	Piña ampereometrica multifunzione	HT Italia 4010
9	Strumento per verifiche e misure su impianti elettrici, compreso misure di isolamento	HT Italia Sirius 89	1	Demolitore/percussore	Hilti TE
Mezzi di trasporto					
N	Prodotto	Dati/Fornitore	N	Prodotto	Dati/Fornitore
2	Autocarro	Iveco Daily	1	Autocarri con cassone ribaltabile	Piaggio Cargo
2	Autocarro	Nissan Cabstar	1	Autocarro con gru idraulica, cassone ribaltabile e piattaforma aerea	FIAT 140 17
5	Furgone	Piaggio Porter	1	Camion con gru 1840L	Mercedes benz
3	Autovettura	FIAT Panda	1	Autocarro	Iveco 35 C11
1	Autocarro	Doblò	1	Autocarro	Iveco 65 C15
1	Autocarro	Renault Kangoo	1	Autocarro	Ducato
1	Autocarro	Iveco 37 7 posti	1	Autocarro	Iveco 35
2	Quadriceiclo	Ape Piaggio	1	Camion cassonato	Mercedes 412
5	Autovettura	Fiat Fiorino	4	Porta attrezzature	Peugeot Bipper
1	Porta attrezzature	Fiat Doblò	1	Porta attrezzature	Opel Combo
Strumentazione di supporto (formazione, comunicazione, amministrazione)					
3	Aula formativa accreditata per 25 corsisti, dotate di videoproiettore, lavagna a fogli mobili, connessione WI-FI, pc portatile		1	Aula informatica accreditata con 12 postazioni dotate di pc portatile, videoproiettore, connessione WI-FI e LIM (Lavagna multimediale)	
6	Telefoni cellulari con connessione internet				
1	PC portatile				
s.n	Materiale e attrezzature da ufficio (cancelleria, stampante, cartelline, raccoglitori, ecc.)				

Il personale sarà inoltre dotato del **Kit Necroforo**, **Kit Squadra** e **Kit Votiva**, compo
Kit Necroforo: pale, picconi, martelli, scalpelli, rastrello, metro, nastro segnalibro,
 pinze da idraulico, tenaglia cementista, archetto fisso per metalli e tutto il materiale
 cimiteriali, decoro dell'ambiente, manutenzione e pulizie.

Kit Squadra: nel kit squadra oltre a quanto indicato si prevede la dotazione di cavalletti, cariole transenne,
 cartellonistica varia
Kit Votiva: Borse portatensili, serie complete di chiavi fisse, lampade portatili, set di chiavi a brugola, sonde
 in nylon, Martelli, set di cacciaviti a croce e a taglio, flessometri, Livelle a bolla, metri.

C) Progetto di manutenzione ordinaria. Progetto riferito alle prestazioni di cui all'art. 11 del CSA

Per assicurare il massimo decoro dei cimiteri sarà svolto un piano di **manutenzioni ordinarie**, suddiviso per
 tipologia: edile; attrezzature; idraulico sanitaria; elettrica.

Di seguito viene fornito l'elenco delle manutenzioni ordinarie programmatiche, suddivise per tipologia. Il loro
 svolgimento è subordinato all'effettuazione di *sopralluoghi bisettimanali* svolti dal Referente di Area, che
 potrà stabilire, autonomamente o su segnalazione del personale necroforo, l'ordine di priorità delle
 manutenzioni. Tale ordine di svolgimento potrà, ovviamente, essere concertato anche il Comune di Capraia e
 Limite, così da consentire alla stazione appaltante la capacità di intervento sul piano manutentivo ordinario.
 Annualmente, a compendio della relazione sull'andamento dei servizi sarà prodotta anche una *rendicontazione
 puntuale delle azioni manutentive ordinarie* effettivamente realizzate, così da creare elementi formali di
 confronto con il Comune.

Manutenzione ordinaria edile:

La manutenzione, svolta in modo da garantire l'efficienza ed il decoro delle componenti edili ed
 architettoniche per tutta la durata del contratto, comprenderà:

- Verifica e manutenzione degli intonaci, compreso piccole riprese mediante demolizione delle porzioni
 ammalorate e rifacimento di nuovo intonaco con malta premiscelata;
- Manutenzione delle tinteggiature mediante ripresa delle stesse e tinteggiatura periodica dei blocchi dei loculi,
- Verifica e manutenzione del plesso cimiteriale;
- Verifica e manutenzione di serramenti, infissi, vetrate, lucernari, mediante sostituzione di vetri, fermavetri,
 guarnizioni o componenti ammalorate, pulizia ed eventuale verniciatura di parti metalliche, regolazione ed
 ingrassaggio delle componenti meccaniche;
- Verifica e manutenzione dei corrimani, delle recinzioni e dei parapetti mediante pulizia e ove necessario
 asportazione delle rugine e verniciatura con smalto;
- Verifica e manutenzione delle cimase, delle copertine e di tutti gli elementi lapidei mediante pulizia e
 riparazione degli stessi;
- Verifica e manutenzione dei pavimenti e dei rivestimenti mediante pulizia ed eventuale ripristino di piccole
 porzioni;

- Verifica e manutenzione dell'impianto fognario e smaltimento acque meteoriche, compresa la pulizia delle
 caditoie, dei chiusini e delle griglie di raccolta acque meteoriche, pulizia dei canali di gronda e dei pluviali;

Manutenzione ordinaria attrezzature:

Attività di manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature presenti all'interno del plesso cimiteriale quali scale,
 barelle per feretri, alzavetri, scale a carrello, montavetri, cancelli automatici, calabare. La manutenzione,
 svolta in modo da garantire l'efficienza ed il decoro delle sopracitate attrezzature per tutta la durata del
 contratto comprenderà: - verifica, pulizia ed ingrassaggio; - carteggiatura, trattamento con antiruggine e
 successiva verniciatura ove necessario; - sostituzione di eventuali parti danneggiate; - verifica, ripristino e
 sostituzione dei cartelli con gli avvisi e le istruzioni per l'utenza; - verifiche periodiche.

Manutenzione ordinaria impianti idrico-sanitari:

La manutenzione, svolta in modo da garantire l'efficienza degli impianti per tutta la durata del contratto
 comprenderà:

- Controllo e verifica delle fosse biologiche comprese eventuale svuotamento delle stesse, se necessario;
- Controllo e verifica della funzionalità delle tubazioni di scarico, compresa eventuale pulizia, se necessario;
- Verifica e manutenzione di tutti gli elementi componenti gli impianti idro-sanitari quali rubinetterie, valvole,
 filtri, galleggianti, cassette di risciacquo;



Manutenzione ordinaria impianti elettrici:

Attività di manutenzione ordinaria di tutte le componenti elettriche ed elettromeccaniche del plesso cimiteriale quali impianti di illuminazione, dispositivi di allarme, dispositivi di protezione collettiva, segnalazioni, lampade di emergenza. La manutenzione, svolta in modo da garantire l'efficienza delle sopracitate componenti per tutta la durata del contratto comprenderà:

- verifica e sostituzione di corpi illuminanti non funzionanti (lampade e lampioncini, lampade votive);
- verifica dell'efficienza dell'impianto di messa a terra*;
- verifica dello stato di manutenzione dei quadri elettrici, degli interruttori differenziali e protezioni magnetotermiche*;
- verifica e manutenzione delle lampade di segnalazione e di emergenza*;
- *Per i capi contrassegnati con asterisco sarà prodotta specifica relazione di verifica annuale a firma di tecnico abilitato a comprova dell'avvenuta verifica e buon esito della stessa.

Nella tipologia relativa alla manutenzione elettrica rientra anche la verifica e manutenzione dei cancelli automatici. Per tutta la durata dell'appalto tale manutenzione comprende:

- Verifica e manutenzione delle parti meccaniche quali cerniere, cardini, etc; - regolazione ed ingrassaggio delle parti meccaniche; - manutenzione delle finiture mediante carteggiatura, applicazione di antiruggine e idonea pittura a smalto; - verifica ed eventuale sostituzione della cartellonistica di informazione ed avvertimento; - verifica e manutenzione dei dispositivi di apertura e chiusura automatica*; - verifica e manutenzione dei dispositivi di segnalazione acustica*.
- * Per i capi contrassegnati con asterisco sarà prodotta specifica relazione di verifica annuale a firma di tecnico abilitato a comprova dell'avvenuta verifica e buon esito della stessa.

Aggiungiamo, senza oneri per la SA, la potature dei cipressi, così come richieste nel CSA, che impattano, nel cimitero di Limite, sulla funzionalità delle gronde, onde eliminare problematiche relative al fluire delle acque piovane, al fine di evitare l'intasatura dei canali di gronda e delle calate. Tale intervento prevede anche il carico e lo smaltimento dei materiali di risulta.

Per entrambi i cimiteri prevediamo la sostituzione di tutta la cartellonistica eventualmente deteriorata, rendendoci inoltre disponibili ad implementarla laddove mancante o parziale, al fine di assicurare il massimo livello di visibilità possibile e per assicurare che l'utenza possa rintracciare facilmente i luoghi e servizi interni ad entrambi i plessi.

Esclusioni: sono esclusi tutti gli interventi necessari in seguito a danni da calamità naturali (terremoti, condizioni di gelo estremo, scariche elettrostatiche, alluvioni, etc.) e per atti vandalici (imbrattamenti, rotture, etc.). Sono esclusi tutti gli interventi di carattere strutturale. Sono esclusi interventi all'interno e all'esterno delle cappelle e delle proprietà private, oltre che sulle lapidi senza consenso dei familiari.

D) Modalità di comunicazione tra referenti del concessionario e uffici comunali preposti ai servizi e alla manutenzione

Come già esplicitato nella descrizione organizzativa la nostra compagine aziendale, essendo un'impresa di rete, prevede due livelli di responsabilità distinti, ma tra loro in strettissima relazione: il livello di **responsabilità generale** (esercitato da CO&SO Empoli) e quello **operativo** (Sintesi soc. coop. sociale per i servizi cimiteriali e OLIV Impianti per l'illuminazione votiva). I due livelli di responsabilità prevedono degli specifici ambiti relazionali tra concessionario, ente appaltante e Comune di Capraia e Limite. Il nuovo Codice degli appalti del 2016 ha, tra i vari elementi di novità, determinato un maggior ricorso alle CUC - Centrali Uniche di Committenza, distinguendo, nella pratica operativa relativa alla gestione dell'appalto, tra due livelli di enti pubblici: quello relativo alla CUC e riguardante gli aspetti legali ed amministrativi e quello relativo al Comune più marcatamente orientato alla gestione operativa dei servizi oggetto dell'appalto. La distinzione tra CUC e Comune viene gestita dal nostro modello di impresa attraverso le seguenti modalità:

→ per quanto concerne il **livello della responsabilità generale**, che si riferisce agli aspetti amministrativi, legali e contrattuali della Commessa, proponiamo dei momenti formali di monitoraggio con *cadenza semestrale* (salvo diversa richiesta da parte della SA, *per cui fin da ora ci rendiamo disponibili*) a cui si potranno accompagnare dei costanti ulteriori aggiornamenti, in presenza o a distanza, con il **Referente esecuzione contratto** della nostra organizzazione (responsabile di questo livello di relazione), con l'Ufficio del consorzio **CSA - Centro Servizi Amministrativi** (che consta di 4 figure esperte) e con l'**Ufficio**

progettazione e General Contractor composto al suo interno da tre progettisti e da un avvocato, regolarmente iscritto all'Albo professionale. L'impegno dei due uffici sopra citati assicura il pieno controllo e la completa capacità di scambio con la SA in merito alla fatturazione e alla verifica del rispetto della nostra offerta tecnica e del Capitolato Speciale d'Appalto.

→ per quanto riguarda il livello di responsabilità operativa, relativa all'esecuzione pratica dei differenti servizi cimiteriali in concessione, proponiamo dei momenti di raccordo, analisi e monitoraggio tra le parti cadenzati trimestralmente. Anche in questo caso, se richiesto dal Comune, siamo disponibili ad intensificare i tempi formali di raccordo e confronto. Questo livello di relazione è tenuto dal Referente di Area.

Davanti a particolari situazioni critiche ed emergenziali saremo sempre disponibili a partecipare agli incontri eventualmente convocati dall'ente appaltante e/o dal Comune.

In aggiunta a quanto sopra descritto, le modalità di comunicazione con la Stazione Appaltante consistono nel puntuale e costante aggiornamento rispetto allo stato di avanzamento del servizio, derivante dall'attività di monitoraggio effettuata in staff dal referente di Area e dal Caposquadra. Gli aggiornamenti tra Stazione Appaltante e Concessionario saranno funzionali anche alla programmazione congiunta del servizio, oltre che al suo miglioramento continuo.

In particolare, per l'intera durata della Concessione, **alla fine di ogni anno ci impegniamo a produrre un report quali-quantitativo dettagliato riferito a tutti i servizi erogati**, accompagnato anche dai suggerimenti e dai reclami eventualmente prodotti dalla cittadinanza, così da offrire una base oggettiva di dati e riferimenti in grado di migliorare e adeguare il servizio nel suo complesso, conformandolo alle esigenze, anche rinnovate, della Comunità. Il report evidenzierà i vari dati sensibili alla comprensione dell'andamento gestionale e del gradimento degli utenti su *base mensile* (così da avere maggiori informazioni anche sui flussi quantitativi relativi ai servizi stessi e alle presenze di visitatori), *differenziata per servizio* (così da offrire maggiori strumenti di riflessione e analisi) e si concluderà con una serie di *proposte* provenienti direttamente dalla nostra azienda nell'ottica del *miglioramento continuo del servizio*. Il report farà riferimento anche al **dettaglio e alla descrizione dei sopralluoghi effettuati durante l'intero anno** (con cadenza semestrale) **relativamente alla verifica dei plessi dal punto di vista della sicurezza, per i lavoratori e i visitatori** (tali sopralluoghi saranno effettuati dal Referente di Area congiuntamente con i Responsabili della Sicurezza della cooperativa Sintesi e di OLV Impianti). In merito al **piano manutentivo**, riguardante gli aspetti edili, idraulici, elettrici e del verde, le relazioni tra concessionario e Comune **saranno affrontate con cadenza trimestrale in via formale** (*a mezzo fax o e-mail*), così che il Comune possa essere informato sullo stato dell'arte dei lavori proposti e anche per intervenire, integrare e/o modificare a seconda di priorità e/o emergenze eventualmente sopraggiunte. Per la realizzazione dei piani manutentivi verranno approntati dei sopralluoghi con cadenza settimanale, a cura e responsabilità del Referente di Area (o, in sua vece, del caposquadra), volti a verificare lo stato di decoro e per evidenziare gli specifici fabbisogni. Tale modalità ha il pregio di coinvolgere il personale operativo necroforo, che si confronta con il Referente di Area proprio nelle occasioni formali rappresentate dai sopralluoghi sopra citati. Durante questi sopralluoghi **verrà anche verificato lo stato delle lapidi abbandonate, a tutela del complessivo decoro dei singoli plessi cimiteriali**. Proponiamo, inoltre, un **incontro mensile a cadenza fissa da parte del Referente di Area (es. il primo martedì del mese) con gli uffici comunali responsabili della manutenzione**, al fine di monitorare l'andamento del servizio e attuare piani per il miglioramento dello stesso. Inoltre la nostra azienda favorisce all'interno del proprio organico **incontri periodici atti alla condivisione di esperienze e di eventuali casistiche particolari riscontrate nel settore, così da rintracciare nuove procedure interne in grado di migliorare il servizio sia per efficacia prestazionale che dal punto di vista della sicurezza dei lavoratori e degli utenti**. Tali incontri sono partecipati, oltre che dal Referente di Area, dai Caposquadra, dal Referente SGC - Sistemi Gestione qualità, dal Responsabile per la Sicurezza e dal Responsabile mezzi/attrezzature/forniture e gestione rifiuti cimiteriali e sono *propedeutici* agli incontri formali tra Referente di Area e Amministrazione comunale. Accanto alle modalità di scambio per fax e e-mail il nostro *modus operandi* prevede una **continua disponibilità allo scambio telefonico diretto con il Comune, anche quotidiano e ripetuto, così da assicurare il massimo livello possibile di concertazione e controllo dei plessi cimiteriali**. Il costante contatto telefonico diretto tra

Referente di Area e Responsabile dei servizi cimiteriali per il Comune da sempre rappresenta il nostro punto di forza e uno dei nostri tratti distintivi rispetto al generale processo gestionale. Di seguito la rappresentazione grafica del funzionamento relativo alle relazioni tra concessionario, Stazione appaltante e Comune. Il prospetto di seguito riassume l'articolazione della modalità di comunicazione tra referenti del concessionario e AC.

Funzioni		Soggetti responsabili		Risorse a supporto		Modalità	
Relazione per controllo e monitoraggio offerta tecnica proposta e rispetto CSA	Relazione per controllo e monitoraggio dei vari servizi operativi	Consortio CO&SO	Comune Capraia e Limite	Ufficio CO&SO - Centro Servizi - Empoli CSA - Amministrativi	Referente mezzi e attrezzature, gestione rifiuti e forniture	Report formali su manutenzioni trimestrali (supportati da sopralluoghi settimanali)	Incontri operativi continui
Relazione per controllo e monitoraggio offerta tecnica proposta e rispetto CSA	Relazione per controllo e monitoraggio dei vari servizi operativi	Empoli - Referente per l'esecuzione del contratto	Comune Capraia e Limite	Ufficio CO&SO - Empoli - Progettazione e General Contractor	Referente amministrativo (riscossione canoni votive e tariffe cimiteriali)	Verifica formale cadenza semestrale	Report formali su manutenzioni trimestrali (supportati da sopralluoghi settimanali)
Relazione per controllo e monitoraggio dei vari servizi operativi	Relazione per controllo e monitoraggio dei vari servizi operativi	Simlesi soc. coop. soc. - Referente di Area	Comune Capraia e Limite	Responsabile Sicurezza luoghi di lavoro	Referente mezzi e attrezzature, gestione rifiuti e forniture	Sopraffluoghi semestrali sulla sicurezza	Incontri operativi continui
Relazione per controllo e monitoraggio dei vari servizi operativi	Relazione per controllo e monitoraggio dei vari servizi operativi	Simlesi soc. coop. soc. - Referente di Area	Comune Capraia e Limite	Responsabile Sicurezza luoghi di lavoro	Referente mezzi e attrezzature, gestione rifiuti e forniture	Sopraffluoghi semestrali sulla sicurezza	Incontri operativi continui

Disponibilità quotidiana a mezzo telefono, e-mail e fax di tutti gli operatori coinvolti (o loro sostituti)



Segnaliamo infine che la dotazione del software Halley rappresenta un ulteriore supporto alla comunicazione tra concessionario e Amministrazione Comunale attraverso la funzione Portale Web, che rappresenta il punto di accesso e interscambio delle informazioni con il Comune del Sistema Halley. Attraverso questa funzione, l'AC potrà visualizzare ed operare (a seconda delle funzionalità attivate) da qualsiasi postazione ad esempio per la visualizzazione delle mapature.

15.11.2018

Marco Peruzzi
Presidente CO&SO Empoli

