

Carta del servizio di gestione dei Servizi Cimiteriali del Comune di Trieste

Principi fondamentali
standard di qualità
e diritti di informazione
al servizio

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione del servizio anche in termini di qualità. Il riferimento normativo è costituito dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla legge 24 febbraio 1997, n. 39 "Attuazione della Direttiva 90/313/CEE, e ss.mm.ii. concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente."

Con la Carta dei Servizi Cimiteriali, AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera, si impegna a perseguire la soddisfazione dei bisogni dei Clienti-Utenti, tenendo nella dovuta considerazione la continuità, la regolarità e la sicurezza, nell'erogazione del servizio.

L'obiettivo che AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera si propone è quello di fornire un servizio adeguato alle esigenze dell'utenza e di mantenere lo standard costantemente al passo con la continua evoluzione tecnologica.

Gestore: AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera

Con il contratto di affidamento dei servizi funerari atto Rep. N. 52603 del 31/05/2000, il Comune di Trieste ha affidato la gestione dei servizi funerari, gestiti fino ad allora in maniera diretta, ad AC.E.GA.S SpA (ora AcegasApsAmga - Società del Gruppo Hera) per un periodo di anni trenta.

Popolazione servita

La popolazione direttamente servita è di circa 200.000 abitanti del Comune di Trieste.

I SERVIZI CIMITERIALI

La gestione dei Cimiteri comunali è stata curata dai Servizi Funerari del Comune di Trieste fino al 31/05/2000. A partire dal 1 giugno 2000 tale servizio è stato affidato all'AC.E.GA.S. (ora AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera) che ha costituito la Divisione Servizi Funerari che opera per conto del Comune stesso curando tutti gli aspetti progettuali, gestionali, amministrativi degli 11 Cimiteri del Comune di Trieste, dell'obitorio e del crematorio di Via Costalunga.

Per consentire la separazione societaria della parte afferente ai servizi di Onoranze Funebri (attività di libero mercato), a partire dal 01/01/2012 la Divisione Servizi Funerari è stata rinominata Servizi Cimiteriali all'interno della quale sono rimaste tutte le attività di carattere istituzionale.

Oltre al Cimitero principale di Sant'Anna della sua pertinenza Cimitero Ex-Militare, il Servizio gestisce anche i cimiteri comunali periferici e suburbani (Servola, Cattinara, Basovizza, Trebiciano, Opicina, Prosecco, Contovello, Santa Croce, Barcola).

Il Cimitero di Sant'Anna, realizzato come Campo Santo nel 1825, su un appezzamento di terreno privato, è stato successivamente ampliato nei decenni a seguire, fino a raggiungere le dimensioni attuali. Nell'immediato dopoguerra il Governo Militare Alleato ha determinato l'attuale impostazione basata su modelli cimiteriali e sistemi di sepoltura diversi da quelli in uso nel resto d'Italia, sviluppandolo soprattutto in profondità, constatata l'impossibilità di estenderne la superficie.

Queste caratteristiche hanno reso il Cimitero di Sant'Anna unico su tutto il territorio nazionale, per tipo di struttura e processi di sepoltura.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza.

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Imparzialità.

Il comportamento di AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera nei confronti dei Clienti-Utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

Continuità.

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali, comunali nonché dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

Diritto di scelta.

AcegasApsAmga, qualora sia possibile offerta differenziata di modalità di attuazione, (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini una informazione preventiva ed il diritto di scelta.

Partecipazione ed informazione.

AcegasApsAmga garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare AcegasApsAmga garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione ai Clienti-Utenti, contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

Efficienza ed efficacia.

AcegasApsAmga garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza e di efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria, DPR 10 settembre 1990 n. 285, della Legge regionale FVG 21 ottobre 2011, n. 12 "Norme in materia funeraria e di polizia mortuaria" e del Regolamento dei Cimiteri Comunali. Garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative di Polizia Mortuaria disciplinate dal contratto di servizio.

Tutela dell'Ambiente.

AcegasApsAmga ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica. Effettua la raccolta in maniera differenziata di rifiuti suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nella propria attività.

QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di AcegasApsAmga Società del Gruppo Hera, in qualità di gestore, a meglio definire i diritti dei propri Clienti-Utenti; in sintesi la Carta dei Servizi assicura quattro principi fondamentali:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio
- tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori o di prestazioni di servizi
- accessibilità al servizio e trasparenza nel rapporto con i Clienti-Utenti
- correttezza nella misura delle prestazioni erogate e nella loro fatturazione

Nei Servizi Cimiteriali sono impiegati circa 30 addetti, dotati di specifica competenza, ed un alto grado di specializzazione.

Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

1) PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO DI VIGILANZA

Nel cimitero di Sant'Anna è assicurata la presenza di un addetto all'ingresso principale del cimitero in orario coincidente con quello di apertura del cimitero.

Sono presenti addetti che percorrono i viali del cimitero con compiti di sorveglianza ed intervento.

Giornalmente, i cimiteri rurali e suburbani sono monitorati con opportuni sopralluoghi.

Nei cimiteri periferici è assicurata la presenza di un addetto per la durata di due ore giornaliere.

Le persone anziane con difficoltà motorie o disabili, nelle mattinate feriali possono richiedere all'ingresso del cimitero di Sant'Anna, l'accompagnamento verso il luogo di sepoltura, per mezzo di un veicolo ibrido elettrico/diesel in dotazione al cimitero messo a disposizione da AcegasApsAmga e condotto da personale comunale.

Il Servizio rilascerà alle persone anziane con difficoltà motorie o disabili dei permessi personalizzati per l'accesso con l'autovettura privata all'interno del cimitero, in orario pomeridiano e nelle giornate festive.

2) OPERAZIONI CIMITERIALI

2.1) Giorni necessari ad esaurire le richieste relative ad operazioni di inumazione, tumulazione:

Inumazione e Tumulazione di feretri

L'inumazione e la tumulazione di feretri avviene entro 2 giorni dal rilascio del permesso di sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'Autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche salvo diversa richiesta degli aventi titolo.

Tumulazione di cassette resti ossei

Salvo diversa richiesta degli aventi titolo la tumulazione di resti ossei avviene entro 4 giorni lavorativi dall'istanza degli interessati.

Tumulazione di urna cineraria o dispersione delle ceneri nel cinerario comune

Entro il giorno successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati

2.2) Giorni necessari ad eseguire esumazioni ed estumulazioni ordinarie di feretri:

- a) sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione secondo calendario delle operazioni depositato presso gli uffici di concessione cimiteriale.
- b) sono effettuate nei tempi previsti dalle apposite ordinanze sindacali; viene data preventiva comunicazione delle operazioni con l'apposizione di cartelli informativi.

2.3) Giorni necessari ad eseguire esumazioni ed estumulazioni straordinarie di feretri

- a) l'esecuzione di esumazione od estumulazione straordinaria su richiesta dell'Autorità giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi;
- b) fatto salvo quanto previsto agli articoli 84 e 88 del DPR 285/90, e d'accordo con l'interessato avente titolo, l'esecuzione dell'esumazione/estumulazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni lavorativi dall'ottenimento delle autorizzazioni necessarie, e conseguenti l'istanza degli interessati.

3) CREMAZIONE.

Giorni necessari ad esaurire le richieste relative ad operazioni di cremazione delle salme:

Cremazione

Fatti salvi eventuali fermi impianto per manutenzione ordinaria o per cause non previste o imputabili ad AcegasApsAmga, la cremazione di cadavere di persona deceduta a Trieste o ivi residente è effettuata entro 2 giorni dal rilascio dell'autorizzazione prevista. Per la cremazione in casi diversi da quelli elencati in precedenza (ad esempio per cremazioni eseguite per conto di Comuni sprovvisti di crematorio), i termini sono incrementati di 1 giorno.

Dispersione o tumulazione delle ceneri

La dispersione delle ceneri nel cinerario comune o la tumulazione di urna cineraria avviene entro il giorno successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

4) ILLUMINAZIONE ELETTRICA VOTIVA

Giorni necessari ad allacciamenti ex-novo, realizzazioni di tratti di rete e ordinaria manutenzione dell'illuminazione elettrica votiva:

- a) allacciamento ex-novo alla rete già esistente mediamente entro 3 giorni lavorativi dalla domanda da parte degli interessati.
- b) realizzazione di tratto di rete ex-novo per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente in base a progetto approvato e finanziato: da effettuarsi entro 30 giorni lavorativi dalla domanda;
- c) cambio di lampada non funzionante: entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.

5) GESTIONE PRATICHE PER DANNEGGIAMENTO TOMBE

La Società è garantita da idonea copertura assicurativa per danni a beni e persone, in caso di danneggiamenti, il ripristino dei danni sarà completato in 60 giorni dalla relativa denuncia.

6) GESTIONE AUTORIZZAZIONI FINALIZZATE ALLA COSTRUZIONE, MODIFICA TOMBE, MONUMENTI ED ISCRIZIONE

Le richieste saranno evase entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda (data protocollo in entrata presso i Servizi Cimiteriali).

7) ADEGUAMENTO TOMBE

La maggior parte delle tombe di famiglia site nel cimitero di Sant'Anna è costituita da una cripta sotterranea priva di loculi. Ai sensi della vigente normativa la tumulazione delle salme devono avvenire in loculi singoli. Le richieste di adeguamento devono essere evase entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda (data protocollo in entrata presso i Servizi Cimiteriali).

8) POSA IN OPERA TARGHETTE SU LOCULI COMUNI

La posa in opera delle targhette sui loculi comuni avviene entro 20 giorni dalla data di sepoltura.

9) RIFIUTI CIMITERIALI

9.1) Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero

- a) nei viali principali almeno ogni 2 giorni
- b) nelle restanti zone almeno ogni 3 giorni

9.2) Metri di raggio di ogni bottino per raccolta rifiuti:
Inferiori a 100

10) MANUTENZIONE DEL VERDE

Le aree verdi cimiteriali (aiuole, giardini, siepi, alberi) sono sempre mantenute in ottimo stato in modo da soddisfare le aspettative dell'utenza e consentire in ogni momento dell'anno un facile accesso alle sepolture. In particolare:

- a) le superfici erbose pubbliche dovranno essere mantenute ben rasate. L'erba, in ogni periodo dell'anno, non dovrà superare i 15 cm di altezza;
- b) le piante presenti nei cimiteri dovranno essere potate regolarmente ed assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto ai fini preventivi.
- c) E' assicurato l'addobbo floreale dei cimiteri con il posizionamento e l'annaffiatura di soccorso di piante già fiorite nel periodo fine ottobre inizi novembre.

11) RISPOSTA ALLE RICHIESTE O AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

Si assicura una risposta scritta alle richieste ed ai reclami scritti dei clienti relativi al servizio entro 30 giorni di calendario. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale.

Se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, l'Azienda informa tempestivamente il Cliente-Utente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste ed i reclami scritti vanno indirizzati a:

AcegasApsAmga
Società del Gruppo Hera
Servizi Cimiteriali
Via del Teatro, 5 – 34121 Trieste

Il personale di assistenza ai visitatori all'ingresso del cimitero di Sant'Anna è autorizzato ad accettare reclami scritti, sulla base di un modulo prestampato dal Servizio, al fine di chiarire molto dettagliatamente l'oggetto del reclamo.

I moduli di reclamo si possono ritirare presso gli Infopoint del cimitero di Sant'Anna e presso la palazzina degli uffici amministrativi di Trieste, Via dell'Istria 194; essi, debitamente sottoscritti dal reclamante, possono anche essere imbucati nelle cassette reclamo installate presso tutti i cimiteri periferici del Comune di Trieste

12) INFORMAZIONI ALL'UTENTE

12.1) Orario giornaliero di apertura al pubblico

Cimiteri.

Tutti i cimiteri comunali osservano lo stesso orario che varia in funzione della stagione:

dalle 07.30 alle 17.00 nei mesi di gennaio, febbraio, ottobre, novembre e dicembre;

dalle 07.00 alle 18.00 nei mesi di marzo, aprile e settembre;

dalle 07.00 alle 19.00 maggio, giugno, luglio ed agosto.

Obitorio.

L'obitorio è vigilato nelle 24 ore e viene assicurata l'osservazione delle salme e la conservazione delle stesse.

L'orario di apertura al pubblico dei pronai dove insistono le salette espositive è compreso dalle ore 08.00 fino al termine delle attività relative allo svolgimento dei funerali.

Uffici.

Gli Uffici amministrativi per le attività istituzionali osserveranno il seguente orario minimo di apertura al pubblico:

Feriali da lunedì a venerdì: dalle 08.30 alle 12.30

Feriali da lunedì a giovedì: anche dalle 14.00 alle 16.00

L'Ufficio Informazioni Infopoint all'ingresso principale del Cimitero di Sant'Anna: adotta lo stesso orario di apertura del cimitero.

12.2) Indirizzi e recapiti utili

La sede dei Servizi Cimiteriali è sita a Trieste – Via dell'Istria 194.

Per i contratti di concessione individuali e per tombe di famiglia i recapiti telefonici sono i seguenti 040/7793.845 – 821 – 802.

Per tutte le informazioni sui defunti sepolti nei cimiteri comunali i recapiti telefonici sono: 040/7793.840 – 814 – 821 – 802.

Per il servizio di sorveglianza ed assistenza all'utenza all'ingresso del cimitero di Sant'Anna il recapito telefonico è 040/ 7793.840 – 814

12.3) Punti di informazione

All'esterno del Cimitero di Sant'Anna in Via dell'Istria 194, sono costituiti gli Uffici cimiteriali, aperti almeno 5 giorni alla settimana nelle fasce orarie indicate al precedente punto 8.1

Gli Uffici sono dotati di personale preparato, addetto a fornire ogni informazione nel settore cimiteriale (luogo di sepoltura dei defunti, attività di estumulazione, autorizzazioni e contratti di concessione per loculi individuali, tombe di famiglia, rimborsi per rinuncia di concessioni ecc.)

Gli Uffici amministrativi aiutano il cittadino nella corretta lettura delle tariffe deliberate dal Comune ed applicate da AcegasApsAmga

Al fine di assicurare una prima e sintetica, ma vasta informazione all'utenza, sono anche installati 2 Infopoint (supportati da sistemi informatici integrati), all'ingresso del Cimitero di Sant'Anna a Trieste in Via dell'Istria 206 e presso l'accesso di Via Costalunga 105.

12.4) Sito INTERNET

Le principali notizie su AcegasApsAmga sono riportate anche nel sito Internet www.acegasapsamga.it;

12.5) Materiale informativo.

Sono disponibili presso gli Infopoint e gli Uffici cimiteriali di Via dell'Istria 194 i moduli da compilare per la definizione delle attività cimiteriali.

Sono apposti agli ingressi del cimitero di Sant'Anna di via dell'Istria, 206 e di via Costalunga, 105 comunicazioni di carattere generale per l'utenza e raccomandazioni circa il corretto utilizzo degli impianti cimiteriali.

Sono posizionati in prossimità delle sepolture in fase di scadenza, informative in merito alla possibilità di rinnovo della concessione o di informative in merito alla conservazione dei resti dei defunti sepolti nel caso di sepolture non rinnovabili ed interessate ad attività di estumulazione ordinaria.

12.6) Comunicazioni per mezzo affissioni murali, affissioni cimiteriali e stampa locale.

Sono finalizzate a fornire informazioni circa eventuali attività, notizie ed eventi che è necessario divulgare per informare i cittadini-utenti sulle attività di esumazione/estumulazione ordinaria e programmata, sia per informare che per garantire le modalità di conservazione dei defunti.

13) TUTELA DEI CITTADINI

E' diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta dei rimborsi, segnalare la violazione della Carta ed inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio.

Le segnalazioni, le memorie ed i documenti sono rivolte all'Ufficio Informazioni di Trieste, Via dell'Istria 194 oppure ai due Infopoint di informazione, dove vengono registrate dietro ricevuta. La risposta verrà fornita entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie.

Al momento della presentazione del reclamo il Cliente-Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto egli ritiene oggetto di violazione, in modo tale da rendere possibile la ricostruzione dell'iter seguito.

14) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

AcegasApsAmga svolge periodicamente indagini sul grado di soddisfazione dei Clienti-Utenti e ne divulga i risultati mettendoli a disposizione dei cittadini presso gli uffici ed i punti di Informazione.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni verranno formulati appositi progetti di miglioramento, il cui andamento, con particolare attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissi, sarà controllato attraverso l'osservazione di opportuni indicatori.

Sono attivate, presso i cancelli di tutti i cimiteri comunali, opportune cassette postali atte a ricevere, in via breve, reclami e/o suggerimenti del Cliente-Utente. All'uopo sono predisposti idonei prestampati atti ad agevolare la compilazione del reclamo e, al contempo, fornire ad AcegasApsAmga tutti gli elementi utili per porvi rimedio.

Ogni anno AcegasApsAmga predispone una relazione in cui si confrontano i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard prefissati, si individuano le cause degli scostamenti e le azioni correttive da porre in atto.

La relazione sarà trasmessa al Comune di Trieste e sarà resa disponibile su richiesta delle associazioni dei consumatori.

15) RIMBORSI PER PRESTAZIONE INADEGUATA O MANCANTE

Nel rispetto di quanto disposto nel contratto di servizio, dalla Carta dei Servizi Cimiteriali, e dalle disposizioni del Comune in materia tariffaria, una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standard, dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria, come previsto nella tabella rimborsi.

La richiesta di rimborso è avanzata all'Ufficio Informazioni e/o ai Punti di Informazione, che sono tenuti a rilasciare ricevuta, e deve avere risposta certa, e debitamente motivata in caso di rifiuto, entro 30 giorni.

In caso di risposta negativa il cliente potrà ricorrere all'istituto di Conciliazione paritetica che è uno strumento per la risoluzione delle eventuali controversie sorte tra l'azienda ed il cliente in relazione ai servizi erogati.

La procedura è volta a ristabilire il rapporto fiduciario con il cliente in modo trasparente ed economico.

Può accedere alla procedura di conciliazione il cliente consumatore (come definito dall'Articolo 3 comma 1 lettera a del Codice del Consumo cui al Dlgs 206/2005: "...la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta...") che:

- ✓ abbia già presentato un reclamo con le modalità contrattualmente previste ma che non si ritenga soddisfatto della relativa gestione da parte di AcegasApsAmga;
- ✓ non abbia presentato ricorso ad un organo di giustizia per la soluzione della suddetta controversia;
- ✓ non abbia già presentato per lo stesso oggetto un precedente tentativo di conciliazione dinanzi ad uno degli altri organismi previsti dalla legge.

La domanda deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo. In caso di mancata risposta al reclamo, la domanda deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dal sessantesimo giorno successivo alla presentazione del reclamo.

E' sempre fatta salva la facoltà di ricorrere agli altri mezzi di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In caso di mancato ricorso all'istituto di Conciliazione paritetica, il cittadino che si ritenesse insoddisfatto, potrà adire il Difensore Civico, ai sensi degli articoli 8 della legge 8 giugno 1990 n. 142 e 16 della legge 15 maggio 1997 n. 127 e successive modificazioni.

TABELLA RIMBORSI

Inadempimento	Entità della detrazione tariffaria
Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati	25%
Prestazioni mancate	100%

16) VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

I Clienti-Utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi precedentemente indicati.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione, e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Per tutto quanto non espressamente regolamentato dalla presente Carta dei Servizi, AcegasApsAmga si attiene rigorosamente al rispetto delle disposizioni impartite in materia da:

D.P.C.M. 27/01/1994

D. Lgs. n. 286 del 1999

legge n. 244 del 2007

D. Lgs. n. 206 del 2005

legge n. 15 del 2009

DPR n. 168 del 2010

dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012

D.P.R. 10/09/1990, n. 285

Indirizzi utili:

AcegasApsAmga SpA
Società del Gruppo Hera

Via del Teatro 5
34121 TRIESTE
Tel. 0407793 111

Servizi Cimiteriali

Via dell'Istria, 194
34145 TRIESTE
Tel. 0407793 802 fax 0407793 804

Cimitero di Sant'Anna

Via dell'Istria, 206
34145 TRIESTE
Tel. 0407793 840

Obitorio di Via Costalunga

Via Costalunga, 105
Tel. 0407793 835
34149 TRIESTE

AcegasApsAmga
Società del Gruppo Hera

Stampato in proprio
Novembre 2015