

ALLEGATO 1

Regione Lombardia, carta dei servizi per gli impianti di cremazione

La Regione Lombardia, con la D.G.R. 8/4642 del 4 maggio 2007 (in B.U.R.L. n. 20 del 14/5/2007, pagg. 1357 e ss.) "Attività funebri e cimiteriali: documento 'Gli impianti di cremazione in Lombardia' ai sensi del r.r. n. 6/2007" prevede, nel dispositivo:

"...

11. I soggetti gestori degli impianti di cremazione adottino la carta dei servizi, ai sensi dell'art. 11 del d.lgs. 286/99, entro il 31 dicembre 2008 per gli impianti esistenti ed entro la data di inizio attività per quelli nuovi;

..."

L'istituto della "carta dei servizi" è presente fin dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (in G.U. n. 43. del 22/2/1994) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Ai fini della direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli svolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della L. 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas. Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

Essa si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Al di fuori dell'ambito regionale specifico, va tenuto presente l'art. 2, comma 461 Legge 24 dicembre 2007, n. 244, il cui testo è:

"461. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

d) *previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

e) *istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

f) *previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso."*