

CONDIZIONI DI ADESIONE AL SERVIZIO FUNEBRE CONVENZIONATO STANDARD

(Deliberazione Giunta Comunale n. 1291/2022 del 16 settembre 2022)

Finalità della convenzione

La presente convenzione regola i rapporti tra l'Amministrazione comunale e l'impresa di onoranze funebri (in seguito denominate "impresa") aderente al "Servizio funebre convenzionato standard" (in seguito denominato "Servizio standard"), con avvio dal 15 gennaio 2023.

1. Beneficiari del Servizio

Il Servizio standard è erogato per i defunti deceduti a Milano, ovunque residenti, o deceduti all'Ospedale San Raffaele di Segrate (MI) e residenti a Milano, purché destinati a sepoltura nei cimiteri milanesi o a cremazione presso il Crematorio di Lambrate.

Per poter beneficiare del Servizio standard, i familiari del defunto devono rivolgersi al competente Ufficio dell'Area Servizi Funebri e Cimiteriali (in seguito denominata "Area").

2. Requisiti e modalità per l'adesione al Servizio

Possono aderire al Servizio standard le imprese autorizzate ai sensi del vigente Regolamento Regionale in materia di attività funebre, iscritte nel registro tenuto dall'Area ai sensi dell'art. 7 del Regolamento comunale dei Servizi Funebri e Cimiteriali.

Le imprese aderenti sono tenute ad operare nel rispetto della norma UNI EN 15017/2006 (Standard Requisiti Servizi Funerari), essere in possesso della certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001/2015 (Sistemi di Gestione per la Qualità) ed essere in regola con i pagamenti dovuti al Comune di Milano.

Per aderire al Servizio standard, l'impresa dovrà presentare formale domanda di adesione al Protocollo Generale dell'Ente, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'Area o scaricabile dal portale del Comune di Milano www.comune.milano.it

Oltre alla presente convenzione, datata e firmata in originale in ogni pagina dal legale rappresentante, l'impresa dovrà allegare alla domanda di adesione copia della certificazione ISO in corso di validità, nonché il catalogo fotografico - in formato digitale e su supporto informatico - delle forniture e dell'auto funebre conformi a quelle indicate nei punti successivi: l'impresa dovrà mettere a disposizione dell'utenza detto catalogo.

L'accoglimento della domanda comporta l'attribuzione di un numero progressivo di posizione utilizzato per l'assegnazione dei servizi in base al principio di rotazione.

La modifica della forma societaria comporta la cancellazione dell'impresa e la necessità di presentare una nuova domanda di adesione con relativi allegati e conseguente attribuzione di un nuovo numero progressivo di posizione.

Non saranno accolte richieste di adesione presentate da imprese che siano state escluse dal servizio funebre convenzionato, standard o ridotto, se non sia trascorso almeno un anno dalla data di cancellazione delle stesse. La medesima regola vale per le imprese cancellate in applicazione della convenzione conclusasi il 14 gennaio 2023.

L'Area può rigettare la richiesta di adesione al Servizio standard presentata da un'impresa, qualora a uno o a più componenti della stessa (rappresentanti legali, direttori tecnici, addetti alla trattazione degli affari) siano stati contestati fatti aventi rilevanza penale o applicate misure interdittive o cautelari, anche in mancanza di una sentenza definitiva di condanna dell'autorità competente; lo stesso dicasi qualora uno o più componenti dell'impresa abbiano tenuto comportamenti lesivi, direttamente o indirettamente, dell'immagine del Comune di Milano, in considerazione della funzione di garanzia svolta dall'Ente nei confronti dell'utente che richiede il Servizio standard o ridotto.

3. Obblighi dell'impresa

L'impresa aderente si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione/integrazione che dovesse intervenire rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di adesione (es. nomina nuovo rappresentante legale, direttore tecnico o addetto alla trattazione degli affari, modifica ragione sociale, nominativi del personale operativo, contratti di fornitura di uomini e mezzi, ecc.) o comunque relativi alla forma societaria, fornendo la relativa documentazione. Le comunicazioni dovranno essere presentate al Protocollo Generale dell'Ente o inviate con mail alla casella istituzionale di seguito specificata: dsc.funebri@comune.milano.it

L'impresa si obbliga a consegnare la documentazione comprovante il mantenimento della certificazione di qualità a seguito della scadenza della certificazione presentata in fase di adesione. La mancata consegna della nuova certificazione ISO entro la scadenza della precedente comporta la sospensione immediata dal Servizio standard, senza alcun obbligo di comunicazione da parte dell'Area. La mancata presentazione della nuova certificazione entro 30 giorni dalla scadenza della precedente, comporterà la cancellazione dell'impresa.

L'impresa dovrà operare nel rigoroso rispetto del Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation), mantenendo riservate le informazioni e i dati di cui entra in possesso nel procedimento inerente l'erogazione del Servizio standard.

Tutti i requisiti per l'adesione al Servizio standard devono permanere per l'intera durata della convenzione. In mancanza, l'Area potrà procedere alla sospensione dell'impresa o alla sua cancellazione in considerazione del perdurare della violazione e/o della gravità della stessa.

4. Durata

La convenzione ha durata dal momento della sottoscrizione sino al 14 gennaio 2026, con possibilità di proroga di un anno, fatta salva la facoltà delle parti di recedervi in qualunque momento, con preavviso di almeno novanta giorni.

5. Prezzo e caratteristiche del Servizio

Il prezzo massimo del Servizio standard è pari ad € 1.550,00 e prevede: la consegna e il ritiro, presso l'abitazione del defunto o presso il luogo delle esequie scelto dai familiari, di coccarda e tavolino addobbato con registro firme; la consegna, nel luogo di partenza del servizio funebre, del cofano; l'incassamento del defunto, il trasporto del feretro e di eventuali composizioni floreali a corredo nel luogo fissato per le esequie; il trasporto del feretro al cimitero assegnato per la sepoltura o al Crematorio di Lambrate.

Il cofano dovrà essere in legno d'abete o di altra essenza di pari qualità, esente da nodi cadenti, sano e decoroso, di primario assortimento di falegnameria, verniciato e lucidato, in tinta color noce oppure abete, in caso di adulti, color bianco in caso di bambini. Il cofano dovrà essere completo di coltrino, imbottitura, targhetta e, se richiesti, croce o segno religioso, piedini e maniglie.

L'auto funebre dovrà essere di tipologia non furgonata, in efficiente stato di manutenzione e decorosa. Dovrà essere adeguata e conforme alle politiche ambientali poste in essere dall'Amministrazione Comunale con specifico riferimento al contenimento delle emissioni inquinanti e omologata Euro 5 o superiore.

Il Servizio dovrà essere reso in qualsiasi giorno della settimana.

Non potrà comportare alcun compenso supplementare:

- il servizio svolto di domenica o festivi;
- l'eventuale fornitura di cofano fuori misura;
- il trasporto a mano in quei tratti, previsti dal servizio funebre, inaccessibili alle auto funebri o sulle scale, anche da piani alti, in caso di mancanza di ascensori idonei o nel caso in cui la composizione del cadavere nella bara avvenga al piano terreno;
- il caricamento all'obitorio di Milano, nel caso in cui la partenza del trasporto funebre avvenga da tale luogo.

Tutte le operazioni devono essere condotte in modo da non ingenerare reclami o lamentele da parte dell'utenza, né pregiudicare il rispetto delle prescrizioni di legge e delle presenti condizioni di adesione o ledere l'immagine dell'Amministrazione Comunale.

Servizi e forniture aggiuntivi:

- Manufatto barriera biodegradabile: € 72,43
- Captatore di gas: € 44,58
- Sudario (allestimento per infettivi): € 16,71
- Cassa interna di zinco, compresa di valvola: € 251,09
- Vestizione della salma: € 137,26

Gli importi sopra indicati saranno applicati dal 15 gennaio 2023.

È previsto un abbattimento percentuale del 30 % di tutti i prezzi sopra indicati per funerali di bambini sino a 10 anni.

È previsto un abbattimento percentuale del 50 % di tutti i prezzi sopra indicati per funerali di nati morti o bambini deceduti entro quindici giorni dalla nascita.

6. Varianti al Servizio

E' consentita l'erogazione di prestazioni extra-convenzione nel limite massimo del 5% del costo massimo del Servizio standard, comprensivo di eventuali servizi e forniture aggiuntive.

La fornitura di addobbi floreali può essere effettuata solo se rientrante nel limite sopra indicato.

Non sono considerate extra-convenzione le prestazioni strettamente connesse con la sepoltura (es.: urna per ceneri, giardinetto su sepoltura, ecc.).

7. Aggiornamento dei prezzi

L'aggiornamento dei prezzi di cui al precedente punto 5 sarà effettuato annualmente, applicando la previsione contenuta nell'art. 2 del Regolamento comunale dei Servizi Funebrici e Cimiteriali. Il primo aggiornamento sarà applicato a partire dal 15 gennaio 2024.

8. Modalità di assegnazione del Servizio all'impresa

Il Servizio è assegnato all'impresa di turno in base al principio di rotazione sopra indicato. Il competente Ufficio dell'Area concorderà l'orario del servizio funebre, tenuto conto delle esigenze del cittadino per quanto possibile, e trasmetterà all'impresa il relativo ordine utilizzando mezzi telematici (fax e/o posta elettronica). L'impresa dovrà confermare la ricezione dell'ordine in forma scritta.

L'impresa che per qualsiasi ragione rifiuti l'esecuzione di un servizio perderà il turno, senza possibilità di recupero. In ogni caso, il rifiuto deve essere formalmente comunicato e motivato.

Nel caso in cui il cittadino utente non perfezioni il contratto con l'impresa assegnata, quest'ultima sarà nuovamente inserita nella turnazione per recuperare il turno perso, tranne nel caso in cui al mancato perfezionamento corrisponda un reclamo o una lamentela scritta dell'utente, a prescindere dalla relativa causa. L'impresa non recupererà il turno neanche nel caso in cui, per i medesimi motivi/circostanze, il contratto si sia perfezionato ma non sia stato portato a termine il servizio.

Periodicamente sarà pubblicato, a cura dell'Amministrazione Comunale, il numero di funerali assegnati a ciascuna impresa aderente al Servizio standard.

9. Contrattazione tra cittadino e impresa

Il contratto tra cittadino utente e impresa dovrà essere stipulato previa loro condivisione della modalità e del luogo di stipula, evitando il più possibile disagio all'utente: su richiesta di quest'ultimo, come peraltro previsto dal regolamento Regione Lombardia n. 4/2022, la negoziazione potrà avvenire in luogo diverso rispetto alla sede dell'impresa, restando esclusi gli obitori, le strutture sanitarie e gli uffici pubblici.

Le forniture saranno concordate direttamente dall'utente con l'impresa.

Gli oneri per il Servizio standard dovranno essere corrisposti direttamente all'impresa che lo erogherà.

Nessuna responsabilità è imputabile all'Amministrazione Comunale in caso di insolvenza da parte del cittadino utente.

10. Oneri per il disbrigo delle pratiche comunali

L'impresa non applicherà gli oneri per il disbrigo della pratica presso il Comune di Milano, in quanto tale somma sarà corrisposta direttamente al Comune da parte del cittadino utente.

11. Oneri a carico dell'impresa aderente

L'impresa è tenuta a far pervenire all'Area, entro i termini essenziali del 31 luglio e del 31 gennaio di ogni anno, un prospetto riepilogativo dei servizi svolti nel semestre precedente, conforme al modello allegato alla presente convenzione, presentandolo al Protocollo Generale o inviandolo, esclusivamente via PEC, all'indirizzo di seguito specificato: servizifunebri@pec.comune.milano.it

I riepiloghi trasmessi all'Area con altre modalità si considereranno a tutti gli effetti come non pervenuti.

Le imprese aderenti sono responsabili del Servizio, anche quando effettuato avvalendosi di altra impresa tramite contratto di fornitura, nonché di mancanze o danni alle persone a qualunque titolo presenti durante l'effettuazione del Servizio.

12. Controlli, sospensione e recesso

L'Amministrazione Comunale ha facoltà di effettuare controlli sulla sussistenza e permanenza dei requisiti di adesione, sulla qualità del servizio reso dall'impresa e sul rispetto delle condizioni di adesione e di legge.

L'Amministrazione Comunale potrà sospendere o cancellare le imprese inadempienti. La sospensione e la cancellazione sono precedute da contestazione di violazione/inadempimento, inviata all'impresa esclusivamente a mezzo PEC, fatta eccezione per quanto previsto al precedente punto 3. Entro il termine tassativo di 8 giorni decorrenti dalla data di ricezione della contestazione, l'impresa potrà far pervenire proprie osservazioni al riguardo, esclusivamente a mezzo PEC.

In assenza di osservazioni, la sospensione/cancellazione è applicata dal nono giorno successivo alla data di ricezione della suddetta contestazione da parte dell'impresa, senza necessità di specifica comunicazione da parte dell'Area.

VIOLAZIONI E SANZIONI	
a) Mancato rispetto della norma UNI EN 15017/2006	Sospensione per due turni
b) Mancata consegna della nuova certificazione di qualità ISO entro la scadenza della precedente	Sospensione immediata sino alla consegna della nuova certificazione se questa avviene entro 30 giorni dalla scadenza della precedente
c) Ritardo superiore a 30 giorni nella consegna della nuova certificazione di qualità ISO	Cancellazione dall'elenco
d) Comunicazione tardiva di variazioni e/o aggiornamenti intervenuti rispetto ai dati forniti (ritardo superiore a 10 giorni dalla data della variazione)	Sospensione per un turno
e) Mancata comunicazione di variazioni e/o aggiornamenti intervenuti rispetto ai dati forniti (è considerata tale la variazione comunicata dall'impresa dopo 30 giorni o quando accertata dall'Area in assenza di comunicazione dell'impresa)	Sospensione per due turni
f) Forniture o servizio non conformi ai requisiti e standard di convenzione	Sospensione per due turni
g) Forniture o servizio non conformi ai requisiti e standard di convenzione, emersi attraverso segnalazioni o reclami del cittadino utente	Cancellazione
h) Richiesta compensi supplementari non previsti dalla convenzione	Sospensione per due turni
i) Mancata applicazione della percentuale di abbattimento per servizi bambini	Sospensione per due turni
j) Mancata restituzione all'utente dei compensi supplementari non previsti dalla convenzione o delle somme percepite indebitamente, in mancanza degli abbattimenti previsti dalla convenzione	Cancellazione dall'elenco
k) Prestazioni extra convenzione oltre il limite del 5%	Sospensione per due turni
l) Mancata conferma della ricezione dell'ordine per tre volte in un anno	Sospensione per un turno
m) Rifiuto di eseguire il servizio per tre volte in un anno	Sospensione per due turni
n) Consegna dei prospetti di riepilogo dei servizi svolti nel semestre oltre i termini essenziali ma entro 30 giorni dalla scadenza	Sospensione per un turno
o) Mancata consegna, o consegna oltre 30 giorni dalla scadenza dei termini essenziali, del prospetto riepilogativo dei servizi svolti nel semestre	Sospensione per due turni
p) Insolvenza nei confronti del Comune di Milano	Sospensione immediata sino al rientro dalla condizione di insolvenza (fatte salve le ulteriori azioni per il recupero del credito dell'Ente)
q) Violazione delle condizioni della convenzione per le quali non è prevista una specifica sanzione	Sospensione per un turno
r) Azioni od omissioni da parte dell'impresa o del personale della stessa tali da ledere, a insindacabile giudizio del Comune di Milano, la credibilità e/o l'immagine dell'Amministrazione Comunale nel suo ruolo di garante nei confronti dell'utenza	Cancellazione

La ripetizione della medesima violazione - per almeno due volte - per la quale sia prevista la sospensione, comporterà la cancellazione dell'impresa immediatamente a seguito della seconda violazione.

13. Modifiche alla convenzione

E' facoltà del Comune di Milano apportare, in qualsiasi momento, modifiche alle presenti condizioni di adesione per l'erogazione del Servizio standard, fatta salva la possibilità di recesso dell'impresa aderente in caso di mancata accettazione, da comunicare formalmente all'Area. La modifica delle condizioni di adesione al Servizio standard sarà resa nota mediante pubblicazione sul sito del Comune di Milano www.comune.milano.it

Luogo e data _____

Timbro e firma leggibile del rappresentante legale per accettazione

Per esplicita approvazione e accettazione delle condizioni indicate ai punti 2, 11 e 12.

Luogo e data _____

Timbro e firma leggibile del rappresentante legale per accettazione