

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



LE INFORMAZIONI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

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

LA SOCIETA' CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE

Perche nasce
Thymamai srl?

Con una procedura ad evidenza pubblica il Comune di Sanremo ha aggiudicato la concessione per la progettazione, costruzione e gestione del nuovo Tempio crematorio all'interno del cimitero di via Armea.

La società concessionaria risultata aggiudicataria è la **Thymamai srl**, società di scopo nata dal costituendo RTI risultato aggiudicatario, i cui soci sono le seguenti società.

La società ha sede legale in **Sanremo (IM) in via Armea, 112 bis**

- P.IVA 01719700088
- Numero REA IM- 221800
- Capitale Sociale 120.000,00 euro
- Mail: crematorio.sanremo@gruppoaltair.it
- Web: www.crematoriosanremo.it

I soci di Thymamai srl sono:

Gio' Costruzioni srl

sede legale via Padre Semeria, 217 – 18038 Sanremo (IM)



Altair Funeral srl

sede legale via dell'Arcoveggio, 74– 40129 Bologna (BO)



ATTIVITA' DI FRONT OFFICE E REPERIBILITA'

Orari e recapiti



Gli uffici della società Thymamai srl sono aperti al pubblico

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

L'ufficio è all'interno del Tempio Crematorio del Cimitero di via Armea, 112 bis a Sanremo.



Il Responsabile della Concessione è la sig.ra

Paola Boeri



I recapiti della società sono i seguenti:

- Telefono: **0184/1955864**
- Cellulare reperibilità: **329/6581574**
- mail: **crematorio.sanremo@gruppoaltair.it**



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

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Cosa è la cremazione?

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

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

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

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



TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Dove possono essere
conservate le ceneri?

Le ceneri possono essere:

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

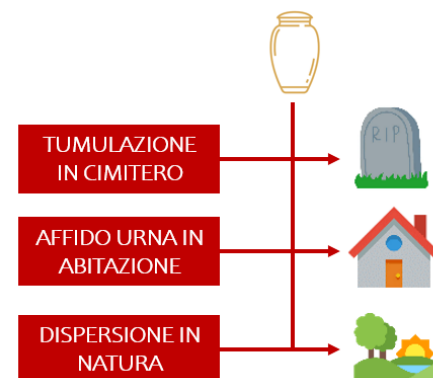
L'affido familiare delle ceneri

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

La dispersione delle ceneri in natura

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

Se il decesso è avvenuto in Regione Liguria occorre che il defunto abbia espresso la volontà di essere disperso almeno con testamento olografo datato e firmato.



(*) area al momento non presente nel cimitero di Sanremo, ma prevista nella programmazione per il futuro

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

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

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

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

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

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



Il Quadro normativo di riferimento; la dispersione delle ceneri.

Il Quadro normativo di riferimento; altre disposizioni.

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

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

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

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

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

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

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



Il Quadro normativo di riferimento; la Legge regionale 10 luglio 2020, n. 15

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

(Cremazione)

1. La cremazione consiste nella pratica funeraria che trasforma il cadavere o i resti mortali o ossi, tramite un procedimento termico, in ceneri.
2. Ogni feretro è avviato singolarmente alla cremazione.

Art. 45.

(Crematori)

1. I crematori sono realizzati nell'ambito dell'area cimiteriale e sono gestiti dai comuni, anche in associazione, direttamente o affidati a terzi nel rispetto della normativa statale e comunitaria vigente.
2. Il soggetto titolare dell'impianto e il soggetto gestore non possono svolgere congiuntamente attività funebre se non garantendo un'effettiva separazione societaria, organizzativa ed operativa e con proprietà diverse.

Art. 46.

(Autorizzazione alla cremazione)

1. L'autorizzazione alla cremazione è rilasciata dall'Ufficiale dello stato civile del Comune di decesso, nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari e previa acquisizione del certificato necroscopico, come previsto dall'articolo 3 della l. 130/2001.
2. Per la cremazione di resti mortali non è necessaria la certificazione del medico necroscopo di cui al comma 1.
3. I defunti portatori di pacemaker non alimentati con batterie a radio nuclidi possono essere avviati a cremazione senza procedere al preventivo espianto dello stesso. Qualora risultasse necessario rimuovere il pacemaker dal defunto, tale operazione spetta a personale sanitario che interviene sia a domicilio e casa funeraria sia in ambiente nosocomiale. Al personale sanitario intervenuto per l'espianto del pacemaker spetta il corretto smaltimento del relativo rifiuto.

Art. 47.

(Espressione di volontà)

1. La manifestazione di volontà del defunto relativamente alla cremazione e alla dispersione delle ceneri avviene con le modalità previste dall'articolo 3 della l. 130/2001.

Art. 48.

(Consegna e destinazione finale delle ceneri)

1. Le ceneri derivanti dalla cremazione sono raccolte in apposita urna cineraria ermeticamente chiusa con indicazione dei dati anagrafici del defunto e destinate al cinerario comune.
2. A richiesta, l'urna sigillata può essere consegnata agli aventi titolo per la conservazione in cimitero, per l'affido familiare o per la dispersione.
3. La consegna dell'urna cineraria risulta da apposito verbale rilasciato dal Comune di decesso che, redatto in triplice originale, ne indica la destinazione finale. Un originale del verbale è consegnato al responsabile del servizio cimiteriale, il secondo originale è trasmesso all'Ufficiale dello stato civile che ha rilasciato l'autorizzazione alla cremazione e il terzo è consegnato all'affidatario dell'urna.
4. La conservazione delle urne cinerarie in cimitero può avvenire mediante collocazione nelle celle di cui all'articolo 30, comma 2, lettera c), o mediante interrimento in spazi a ciò destinati. È, altresì, ammessa la collocazione all'interno di loculi o tombe assieme a feretri di congiunti ivi tumulati.
5. Qualsiasi variazione del luogo e del soggetto presso cui l'urna è conservata è comunicata all'Ufficiale dello stato civile che ha rilasciato l'autorizzazione alla cremazione.

Art. 49.

(Dispersione delle ceneri)

1. La dispersione delle ceneri, autorizzata dall'Ufficiale dello stato civile ai sensi della l. 130/2001 e successive modificazioni e integrazioni, è consentita:
 - a) in aree a ciò appositamente destinate all'interno dei cimiteri;
 - b) in natura;
 - c) in aree private.
2. La dispersione in mare, nei laghi e nei fiumi è consentita nei tratti liberi da natanti e da manufatti in ottemperanza alla normativa vigente.
3. La dispersione delle ceneri è in ogni caso vietata nei centri abitati, come definiti dall'articolo 3, comma 1, numero 8), del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Nuovo codice della strada) e successive modificazioni e integrazioni.
4. La dispersione in aree private deve avvenire all'aperto, con il consenso dei proprietari, e non può dare luogo ad attività aventi fini di lucro.
5. La dispersione delle ceneri deve in ogni caso essere eseguita in modo controllato, tale da non arrecare alcun danno e disturbo a soggetti terzi eventualmente presenti.
6. Vanno comunque rispettate le norme vigenti in materia di zone a tutela assoluta, zone di rispetto e zone di protezione, con particolare riferimento alle acque ad uso umano.



TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Quali Servizi offre il
Tempio?

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

(*)La società concessionaria opera nel rispetto dell'Autorizzazione Unica Ambientale n. AM/48 del 16/09/2022 rilasciata dalla Provincia di Imperia

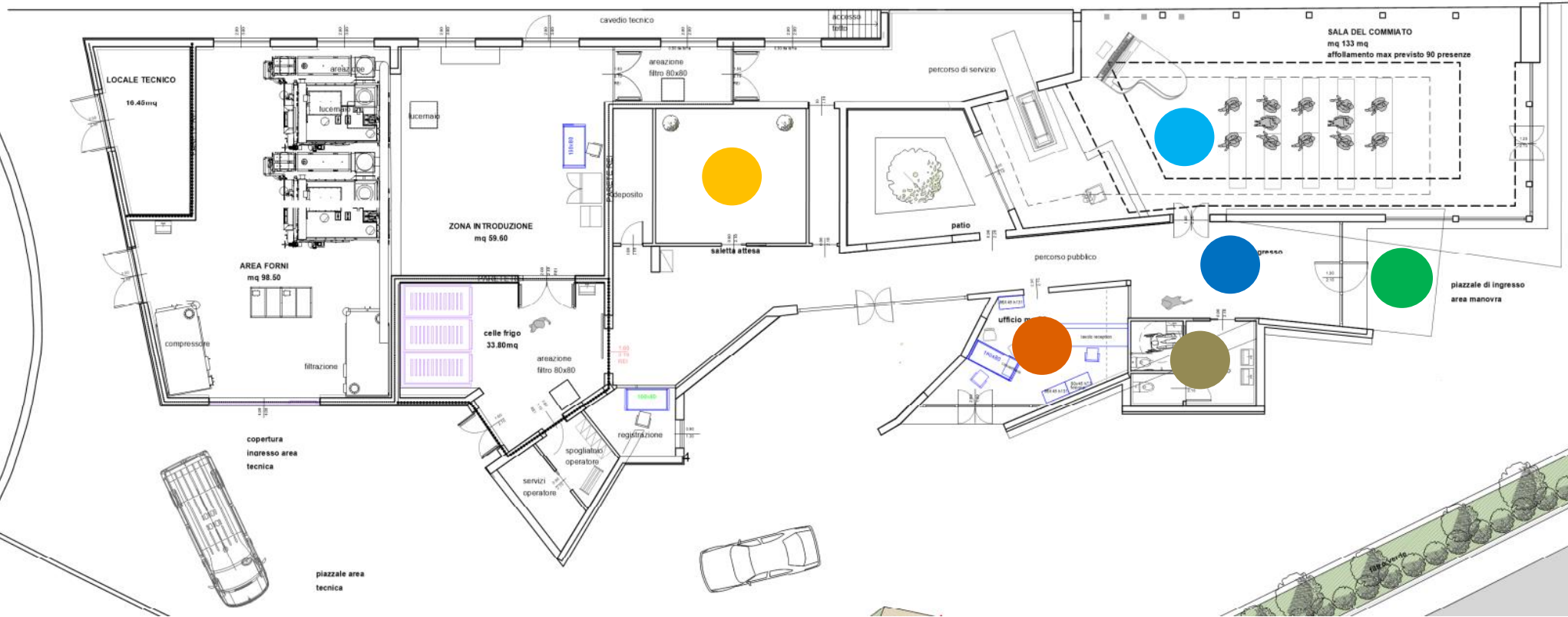
LA FILOSOFIA ALLA BASE DEL SERVIZIO

Rispetto

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

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

IL TEMPIO – AREE DESTINATE ALL'UTENZA



Ingresso utenti



Sala riconsegna ceneri



Sala del commiato



Ufficio – front office

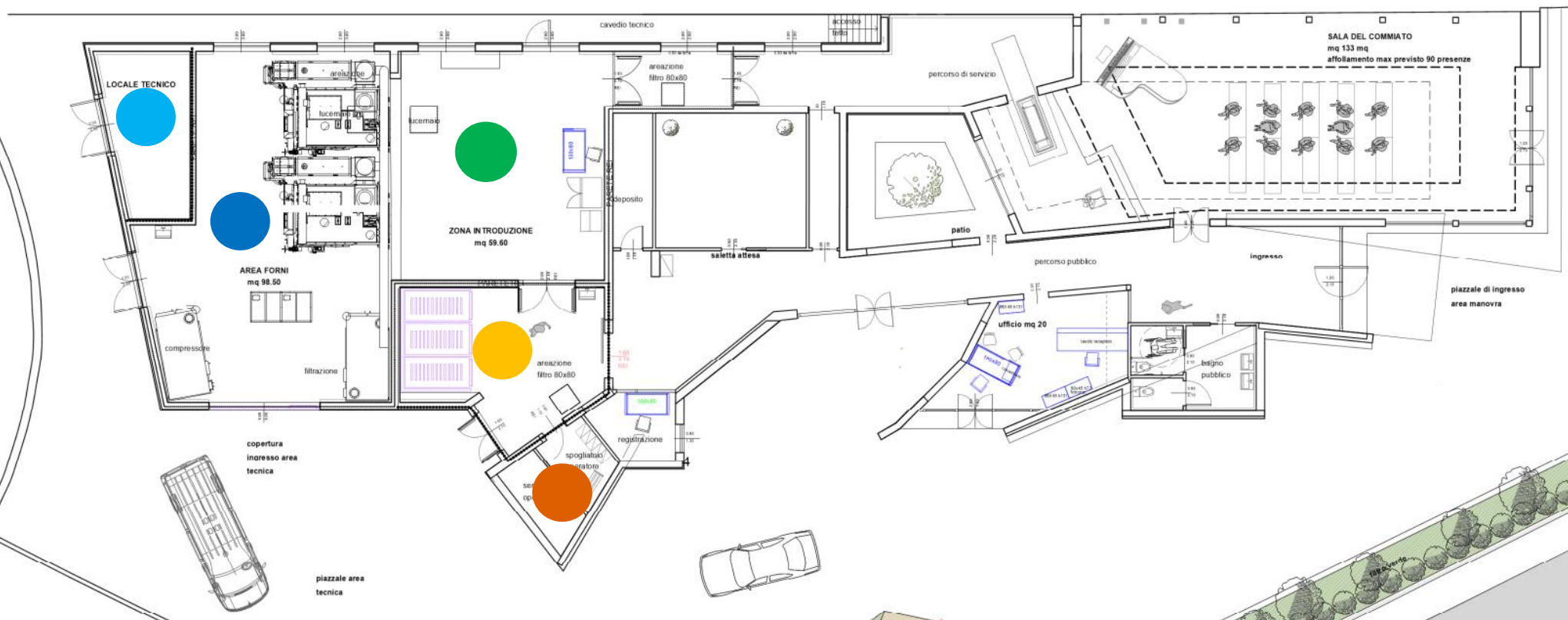


Atrio d'ingresso - attesa



Servizi igienici

IL TEMPIO – AREE TECNICHE



Area introduzione feretri



Celle frigorifere



Locale tecnico



Servizi e spogliatoi



Area forni

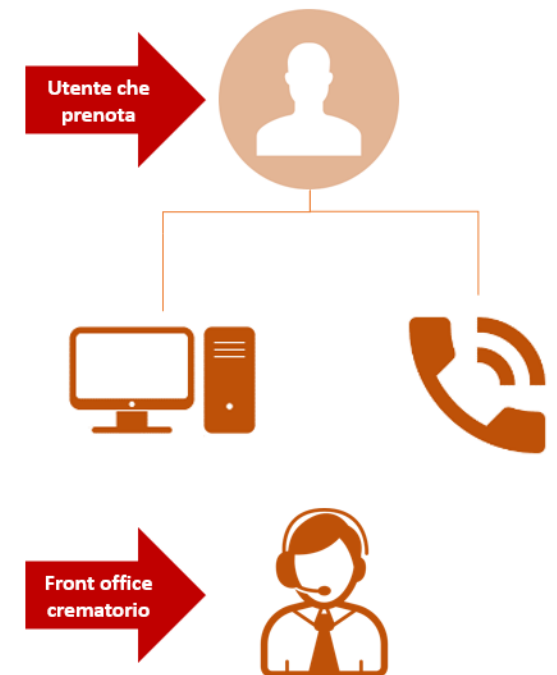
COME PRENOTARE IL SERVIZIO

Quali documenti sono
necessari per la
prenotazione del
servizio?

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

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

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



TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Come avviene la cremazione

Fase preparatoria

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

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

Tale operazione viene condotta in questo modo:

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

Fase di cremazione

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

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

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Utilizzo della Sala del Commiato

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

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

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

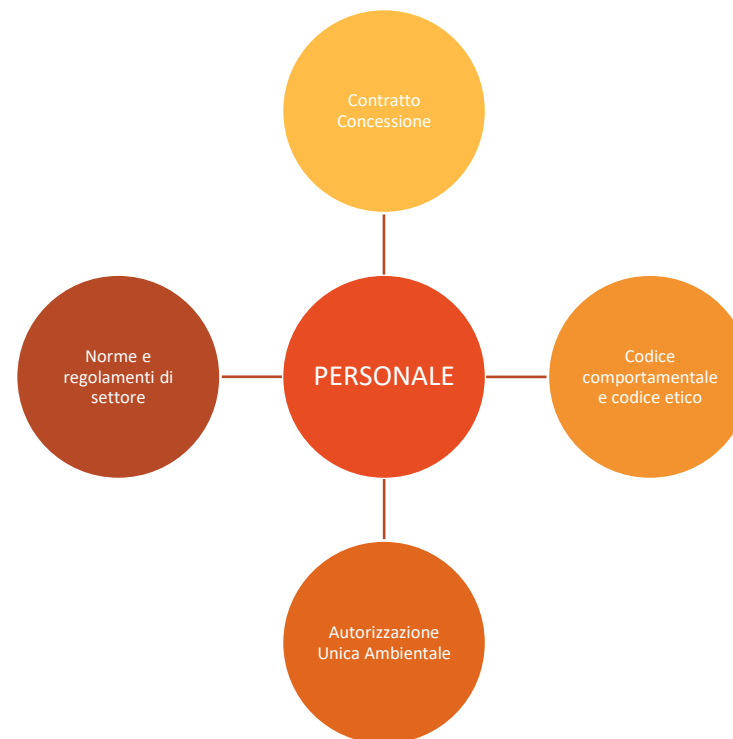


LA SOCIETA' CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO DI CREMAZIONE

Il personale del Tempio

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

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



TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Il Codice Etico

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

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Il Codice Etico

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

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Il Codice Etico

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

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

Alcune risposte riguardanti la cremazione

Nel processo di cremazione, viene utilizzato il cofano funebre?

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

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

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

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

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

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

La Cremazione costa meno di un funerale classico?

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

Quanto è grande un'urna?

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

Posso assistere alla cremazione del mio caro?

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

Perchè la cremazione viene scelta sempre più spesso?

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

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

TEMPIO CREMATORIO DI SANREMO

**Modulistica e
soddisfazione del
cliente**



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

Nella pagina successiva è disponibile il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente riguardo i servizi offerti dal Tempio Crematorio di Sanremo.

Il questionario è anche compilabile online direttamente sul sito www.crematoriosanremo.it.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

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

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

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