

2.2.7 Servizi Cimiteriali

Evoluzione del quadro normativo e contrattuale

I cimiteri appartengono al demanio comunale (art. 824 del c.c.) e la gestione dei relativi servizi necroscopici e cimiteriali, secondo quanto previsto dal DM 28 maggio 1993, è a pieno titolo classificabile come servizio pubblico locale; la titolarità del servizio, che deve tenere conto della necessità di garantire l'igiene, la salute pubblica e il rispetto della legislazione sovraordinata, è quindi in capo a Roma Capitale.

A Roma la gestione del servizio, inteso come insieme unitario dei servizi cimiteriali, di trasporto e onoranza funebre e dei servizi necroscopici, in precedenza gestito in economia, è stato affidato, sin dal 1998, ad Ama s.p.a. (allora Azienda Speciale). Con DGC 74/2007 è stato approvato il Contratto di Servizio tra Comune di Roma ed Ama per la gestione dei servizi funebri e cimiteriali, valevole per sei anni dalla data di sottoscrizione e in scadenza naturale a maggio 2013 e successivamente prorogato fino al 31 dicembre 2013 con DGCa 254/2013.

La struttura organizzativa dedicata di Ama offre servizi e operazioni cimiteriali (inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione e cremazione), servizi necroscopici (anagrafe e polizia mortuaria), gestione delle concessioni (assegnazioni, rinnovi, retrocessioni aree e loculi) e gestione ordinaria (manutenzione aree e verde, illuminazione votiva - solo al Laurentino -, URP, call center). Il servizio di illuminazione votiva nei restanti cimiteri romani viene invece svolto da Acea Distribuzione s.p.a. (gestione tecnica della rete e degli impianti), avvalendosi di Acea Energia s.p.a. per gli aspetti connessi al rapporto commerciale di utenza.

Organizzazione del servizio, evoluzione dell'offerta

Le aree cimiteriali di Roma Capitale sono undici, di cui tre definite come urbane (Verano, Flaminio - Prima Porta e Laurentino) e otto classificate come suburbane e precisamente: Castel di Guido, Cesano, Isola Farnese, Maccarese, Ostia Antica, S.M. del Carmine (Parrocchietta), San Vittorino e S.M. di Galeria.

Con il termine servizi funebri e cimiteriali si intende, oltre alla gestione ordinaria del servizio, lo svolgimento di tutte le operazioni cimiteriali, la cremazione, le attività di polizia mortuaria e la gestione dei servizi necroscopici e obitoriali. Come si può ben comprendere, si tratta di servizi che, per il momento particolarmente delicato in cui vengono resi, devono saper coniugare il rispetto per la persona scomparsa ed il dolore dei familiari con la necessità procedere ad una tempestiva e decorosa sepoltura.

Le attività cimiteriali vengono comunemente classificate in 'principali', cioè il vero e proprio servizio pubblico locale soggetto a regime concessorio, ed 'accessorie': le prime consistono essenzialmente nelle inumazioni, tumulazioni, cremazioni, esumazioni, estumulazioni e traslazioni di salme o resti mortali; le seconde, invece, sono tutte le attività di costruzione edilizie di tombe su incarico di privati concessionari, di fornitura di marmi, ornamenti floreali e funerari, scritte su tombe e similari.

Per comprendere pienamente l'entità e la complessità dei servizi gestiti da Ama è sufficiente esaminare i dati relativi alle principali operazioni cimiteriali effettuate nel corso del periodo 2010/2012 (Tab. 2.2.7.1).

A fronte di un numero di decessi complessivi a Roma in lieve calo (-6%) tra il 2010 e il 2012, sono invece aumentate alcune operazioni cimiteriali quali le inumazioni (+ 27%), le cremazioni (+ 18%) e le sepolture in tomba privata o loculo (+6%). L'aumento di inumazioni, cremazioni e sepolture in tomba privata o loculo, ha poi fatto aumentare del 10% anche il numero di utenze attive di illuminazione votiva presso il Cimitero Laurentino,

l'unico in cui questo servizio sia gestito da Ama. Le estumulazioni (disseppellimenti da tomba o loculo) sono aumentate di quasi un quarto (+23%), probabilmente anche a causa della scadenza trentennale delle concessioni.

Questo aumento generalizzato delle prestazioni effettuate da Ama si è riflesso sui canali di contatto virtuale, con il 40% in più di telefonate gestite dal call center a fronte di una diminuzione del 18% degli accessi all'ufficio relazioni col pubblico.

Tavola 2.2.7.1 - Servizi, operazioni e attività nei cimiteri di Roma Capitale (2010/2012)

Servizi, operazioni e attività	2010	2011	2012	Variaz. 2010-12
SERVIZI E OPERAZIONI CIMITERIALI				
Inumazioni (sepulture a terra salme e resti mortali)				
N° operazioni	4.619	6.172	6.287	27%
Tumulazioni (sepulture in tomba privata o in luculo)				
N° operazioni	16.994	16.705	18.048	6%
Cremazioni (salme e resti mortali)				
N° autorizzazioni rilasciate	8.706	9.608	10.595	18%
Estumulazioni (disseppellimento da tomba o loculo)				
N° operazioni	4.940	6.910	6.441	23%
SERVIZI NECROSCOPICI				
Polizia mortuaria (anagrafe mortuaria)				
N° decessi su Roma	31.891	30.480	29.960	-6%
GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA				
Illuminazione votiva Laurentino				
N° utenze attive	14.620	15.844	16327	10%
Relazioni con il pubblico - call center				
N° telefonate	21.326	28.935	35.822	40%
Relazioni con il pubblico - URP				
affluenza N° clienti	24.534	24.168	20.742	-18%
GESTIONE CONCESSIONI				
Concessione loculi (nuove assegnazioni e rinnovi)				
N° concessioni	11.013	10.506	10.991	0%
Concessione aree per manufatti privati (aree assegnate)				
N° aree concesse	361	308	281	-28%

Fonte: elaborazione Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale su dati Ama.