



Carta della qualità dei Servizi cimiteriali

ANNO 2026

approvata con Del. Giunta Comunale n. 502 del 03.12.2025

in vigore da 01.01.2026

INDICE

- 1. Premessa**
- 2. Principi fondamentali**
- 3. Gli standard di qualità dei servizi**
- 4. Impegni e programmi**
- 5. I servizi erogati**
- 6. Lampade votive**
- 7. Reclami e suggerimenti**
- 8. Validità della carta**
- 9. Unità organizzativa responsabile**
- 10. Dove trovare la carta dei servizi**
- 11. Uffici amministrativi**
- 12. Ubicazione e orario d'accesso ai cimiteri**
- 13. Svolgimento delle cerimonie funebri**
- 14. Cosa fare in caso di lutto**
- 15. Consigli utili**
- 16. Informazioni generali**

1. PREMESSA

Il Comune di Brescia è impegnato a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione di tutti i servizi funebri e cimiteriali offerti alla cittadinanza. Attualmente la gestione dei servizi cimiteriali è affidata dal Comune ad ASCB s.r.l. (in breve indicato come "Gestore") in virtù di contratto di concessione.

La presente Carta della qualità dei Servizi pertanto impegna sia il Comune, sia il Gestore, per quanto di rispettiva competenza, secondo quanto precisato nei capitoli che seguono.

La *Carta dei Servizi Cimiteriali* dunque costituisce un importante strumento di conoscenza, di informazione, di tutela e di partecipazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito cimiteriale.

Costituiscono la normativa essenziale di riferimento i seguenti atti normativi, cui sia il Comune, sia il Gestore si attengono per quanto di rispettiva competenza:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 "Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria";
- Circolare Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di Polizia Mortuaria, approvato con DPR 285/90 circolare esplicativa;
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 386/4234 del 7/02/1990;
- L. n°130/01 Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri;
- L.R. n°33/09 Testo Unico delle Leggi Regionali in materia di sanità;
- Regolamento Regionale di Polizia Mortuaria n.4/2022.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Brescia e il Gestore curano, nel rispetto delle disposizioni di legge, e secondo le rispettive competenze, i servizi funebri e cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini, da una parte, e il Comune di Brescia e il Gestore, dall'altra, nell'erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio d'uguaglianza.

Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

B. CONTINUITA'

Il Comune di Brescia e il Gestore si impegnano a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare, ciascuno per le proprie competenze.

In caso di sciopero il servizio rimane invariato.

Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per altre cause indipendenti dalla volontà dell'Ente, o del Gestore, vi è l'impegno, comunque, ad informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

C. PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche ed integrazioni e del d.lgs. 33/2013 e successive modifiche e integrazioni, in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti. Destinatario di tali richieste è il Comune o il Gestore, a seconda delle rispettive competenze.

Il Comune di Brescia e il Gestore s'impegnano a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini - utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica, da effettuarsi anche con le Associazioni dei Consumatori con le modalità di cui al successivo capitolo 7, delle modalità di gestione e della qualità del servizio erogato.

In ogni caso il Comune di Brescia e il Gestore si impegnano a garantire al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

D. CORTESIA

Il Comune di Brescia e il Gestore assicurano al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

E. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Comune di Brescia e il Gestore perseguono l'obiettivo di progressivo miglioramento del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

F. INFORMAZIONE E PRIVACY

Il Comune di Brescia e il Gestore assicurano una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rendono note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre, mettono a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telematiche e mantengono rapporti con gli organi d'informazione.

Il Comune di Brescia e il Gestore s'impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e al Reg. UE 2016/679 (GDPR).

3. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Il Comune definisce gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativi al rapporto concessorio, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri. Tali standard, riportanti nelle tabelle del capitolo 5 della presente Carta, devono essere rispettati dal Comune e dal Gestore per quanto di rispettiva competenza.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

4. IMPEGNI E PROGRAMMI

Relativamente agli impegni e ai programmi in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria e agli ampliamenti delle strutture cimiteriali cittadine, si richiamano i piani di manutenzione definiti in accordo con il Gestore.

5. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali riportati nel presente documento, sono relativi a tutti i cimiteri siti nel Comune di Brescia e sono i seguenti:

SERVIZI CIMITERIALI EROGATI DAL GESTORE

- a. **Il servizio di "sepoltura"** si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.
- b. **Il servizio di "esumazione e di estumulazione"** si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- c. **Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri** si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- d. **Il servizio concessioni cimiteriali** si occupa di rilasciare le concessioni di manufatti cimiteriali (loculi, ossari, sepolture private) o di aree per la realizzazione di sepolture; si occupa altresì delle autorizzazioni per l'ornamentazione delle lapidi delle sepolture.

SERVIZI CIMITERIALI EROGATI DAL COMUNE

- e. **Il Servizio amministrativo** cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri in Italia e all'Estero, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.
- f. **Il Servizio relativo al funerale a carico del Comune** cura gratuitamente la fornitura del feretro, il trasporto, sepoltura e la posa di segno identificativo per le salme di persone indigenti, appartenenti a nucleo familiare in stato di bisogno, ricoverate presso strutture con retta a carico del Comune, o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari.

Tali servizi sono pertanto posti sotto la responsabilità del Gestore per quanto riguarda i servizi elencati sopra dal numero 1 al numero 4 e sotto la responsabilità del Comune per quanto riguarda i servizi elencati sopra ai nn. 5 e 6. Tutti i servizi di competenza del Comune e del Gestore sono meglio descritti di seguito ai punti da 5.1 a 5.6 del presente capitolo.

5.1 Il Servizio di sepoltura

a) Inumazione e tumulazione

La tipologia di sepolture è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità Garantiti/Tempistica del servizio	Tariffa
Inumazione	S'intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili.	Al termine della cerimonia funebre.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it .
Tumulazione	S'intende il seppellimento del feretro in un loculo. Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di quaranta anni, non rinnovabili. Inoltre per tumulazione s'intende il seppellimento dei resti ossei o delle ceneri in cellette ossario. Il periodo di concessione per le tumulazioni nelle cellette ossario può essere di 20, o 40 anni ed è rinnovabile.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in cellette ossario.	
Tumulazione in sepoltura di famiglia	S'intende la tumulazione in una sepoltura di famiglia preventivamente avuta in concessione. La durata della concessione delle sepolture di famiglia è di novantanove anni rinnovabili per eguale periodo, previo pagamento di nuova concessione.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.	

b) Cremazione

La cremazione è la pratica di sepoltura sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti dalla Società concessionaria del servizio e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Cremazione	Pratica mediante la quale il cadavere, i resti sottoposti a procedura di combustione. A cremazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate in loculi, cellette/ ossario, disperse in natura o custodite presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.	<i>Standard individuati e descritti nella "Carta dei Servizi 2024 del Tempio Crematorio di Brescia"</i>	<i>Importo previsto dal gestore del Tempio crematorio del Cimitero di Sant'Eufemia.</i>

In particolare, chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che:

L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte 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 o ad altra espressione di volontà;
2. l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i 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 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;
4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

In Lombardia, è possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno dei cimiteri (giardini delle rimembranze), in natura (mari, laghi, fiumi, boschi, ecc., purché liberi da manufatti e natanti), previo nulla osta del Comune in cui si intendono disperdere le ceneri o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcun scopo di lucro.

A Brescia, all'interno del cimitero suburbano di S. Eufemia, è presente il *Giardino delle Rimembranze* costituito da un ruscello artificiale, che consente la dispersione in natura delle ceneri all'interno dell'area cimiteriale.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, espressa per iscritto, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso.

In Lombardia le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate ai familiari, sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile.

In ogni caso le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri cittadini in cellette ossario. La durata della concessione può variare da un minimo di 20 anni ad un massimo di 40 anni rinnovabili ed è rinnovabile prima della scadenza.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Agli uffici amministrativi del Gestore ASCB srl, siti in via Milano 17/B. Tali uffici sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30
Per informazioni: mail cimiteri.brescia@gruppoaltair.it tel. 030.6490478

Per la cremazione:

Agli uffici amministrativi del Servizio Cimiteri del Comune di Brescia, siti in via Milano 17/B. Tali uffici sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,00. Per informazioni: mail cimiteri@comune.brescia.it tel. 030.2978046

Alla società "Tempio Crematorio di Brescia srl" con sede a Bologna, via dell'Arcoveggio, n.74, che gestisce il Tempio crematorio di Brescia all'interno dell'area cimiteriale del cimitero suburbano di S. Eufemia, in via Lucio Fiorentini.

5.2 Il servizio di esumazione ed estumulazione

Le operazioni di esumazione e di estumulazione assicurate dal Gestore sono quelle sinteticamente e tipologicamente descritte nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate. In particolare si tratta delle seguenti:

Tipologia di operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedente mente inumato al termine del ciclo di sepoltura, o comunque dopo almeno 10 anni.	Trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell'avviso all'Albo pretorio e nelle bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni.	A titolo oneroso in qualunque caso in cui vi sia una richiesta circa la destinazione dei resti. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it .
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari sia per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria (10 anni).	Entro il termine concordato con l'Autorità giudiziaria; entro il termine concordato con la famiglia, laddove possibile dal punto di vista tecnico e sanitario.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it .
Estumulazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del Periodo di concessione o comunque dopo 20 anni.	Trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell'avviso all'Albo pretorio e nelle bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni.	A titolo oneroso in qualunque caso in cui vi sia una richiesta circa la destinazione dei resti. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it .
Estumulazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari per trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria (40 anni) o comunque prima di 20 anni dalla tumulazione.	Entro 10 giorni dalla richiesta	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it .
Traslazione	Richiesta di spostamento di cadavere, resti ossei o ceneri da una zona all'altra all'interno dello stesso cimitero o in altro cimitero cittadino.	Entro 15 giorni dalla richiesta, previo accordo con i parenti.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito www.comune.brescia.it .

Che cosa è necessario sapere in caso di esumazione e di estumulazione?

Ogni anno entro il mese di ottobre, il Gestore, in accordo con il Comune di Brescia, procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni sulla base sia delle reali necessità ricettive dei diversi cimiteri, che della scadenza delle concessioni.

Trascorsi 40 anni dalla tumulazione, e 10 anni dall'inumazione (5 anni per i feti per cui non si sia proceduto a sepoltura su richiesta della famiglia della cui sepoltura si occupano direttamente le strutture ospedaliere) si procede ad estumulare/esumare i defunti.

Pertanto il Gestore provvede:

1. a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare e da estumulare, mediante affissione di specifico avviso sia all'Albo Pretorio, per almeno 90 giorni comprensivi del periodo dal primo al 15 novembre, che in ogni bacheca posta all'ingresso di ciascun cimitero interessato dalle operazioni; l'avviso viene altresì pubblicato sul sito Internet del Comune;
2. a collocare, per il medesimo periodo, appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione da esumare e ad incollare appositi adesivi sui loculi e sui cippi dei defunti inseriti in elenco.

Si sottolinea che sussiste esclusivamente l'obbligo di pubblicare l'avviso con il relativo elenco all'Albo pretorio e nelle bacheche cimiteriali, con le modalità ed i tempi descritti al punto 1) e che non saranno inviate in nessuna forma comunicazioni dirette ai concessionari/referenti delle sepolture se non viene espressa da questi ultimi la volontà di gestire personalmente i resti dei defunti.

E' quindi onere degli interessati richiedere di essere informati sul giorno preciso delle operazioni, e in ogni caso comunicare i propri intendimenti circa la destinazione dei resti o delle ceneri. Pertanto, quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro caro è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare, devono contattare sollecitamente il custode cimiteriale o gli uffici del Gestore. In particolare gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici ed i recapiti telefonici per essere contattati.

SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI

Le esumazioni e le estumulazioni si possono svolgere durante tutto l'anno.

Per motivi igienico sanitari le operazioni cimiteriali straordinarie (prima della scadenza della concessione) sono sospese durante i mesi estivi da giugno ad agosto.

Nei giorni che precedono l'inizio delle operazioni, chi ha lasciato il recapito telefonico è contattato dal Gestore, che lo informa circa la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni, sulla base della pianificazione programmata.

Per quanto riguarda i materiali risultanti dalle operazioni, il Gestore, provvede a smaltire i materiali di ornamento (lapidi, fotografie, segni funebri) che non vengano ritirati autonomamente dagli aventi titolo entro la settimana antecedente alle operazioni programmate. Può acquisire come bene abbandonato il materiale di interesse artistico e culturale che non sia stato richiesto.

Qualora si presuma possano rinvenirsi oggetti preziosi o ricordi personali nel corso di esumazioni ed estumulazioni o altre attività di disseppellimento, gli aventi titolo possono darne avviso al Gestore, al momento della richiesta dell'operazione o, in ogni caso, entro la settimana antecedente le operazioni programmate.

Gli oggetti richiesti o comunque rinvenuti sono consegnati ai reclamanti e della consegna viene redatto processo verbale in duplice esemplare, uno dei quali è consegnato al reclamante e l'altro conservato dal

custode cimiteriale.

Gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti e non reclamati dagli aventi titolo, vengono lasciati sul resto mortale o collocati nel contenitore per resti ossei, e seguono le vicende dei resti stessi.

Quali scelte possibili al termine delle operazioni di esumazione e di estumulazione?

E' possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali o dei resti ossei risultanti dalle operazioni di esumazione o di estumulazione.

DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI	
RESTI OSSEI	Tumulazione in una celletta ossario per un periodo di 20 o 40 anni. Tumulazione in una tomba di famiglia. Collocazione nell'ossario comune: i resti ossei, non rivendicati dai parenti, sono deposti nell'ossario comune. I resti ossei vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto. Cremazione: I resti ossei possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate.
RESTI MORTALI	Inumazione: i resti non mineralizzati sono sepolti nella nuda terra per almeno 2 anni. Sul luogo di inumazione è collocato un cippo provvisorio sul quale può essere applicata la foto del defunto. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di inumazione non è normalmente autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo). I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai parenti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di esumazione o di estumulazione, sono deposti nell'ossario comune. I resti ossei sono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.
	Cremazione: I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate.

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte?

I parenti o le imprese di onoranze funebri che si presentano presso gli uffici del servizio agiscono in nome e per conto di tutti gli aventi titolo a disporre della salma e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Agli uffici amministrativi del Gestore ASCB srl, siti in via Milano 17/B, aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30
Per informazioni: mail cimiteri.brescia@gruppoaltair.it tel. 030.6490478

5.3 Il Servizio di Custodia e manutenzione dei cimiteri

Il servizio è espletato dal Gestore e viene svolto secondo i seguenti standard:

Tipologia di operazione	Definizione	Standard di qualità
Pulizia e raccolta rifiuti	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri. Pulizia viali, riquadri e campate: all'occorrenza o almeno ogni 30 giorni. Pulizia servizi igienici: quotidiana
Verde e giardinaggio	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri.	Diserbo: manuale, secondo le necessità, chimico 3 volte l'anno. Sfalcio erba e potature: secondo necessità, o sfalcio almeno mensile nel periodo della primavera/estate.
Servizio idrico	Presenza di fontane per attingere acqua.	Il servizio è garantito presso tutti i cimiteri.
Servizio di bus-navetta gratuito	All'interno del cimitero Vantiniano è in funzione un servizio di bus- navetta gratuito.	Il servizio è attivo tutto l'anno: il martedì, il giovedì e il sabato dalle 8.30 alle 11.30.
Camera mortuaria/celle frigorifere	In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto, oppure nel caso di deposito per il periodo di osservazione, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria presente nel cimitero Vantiniano.	Il deposito dei feretri è a titolo oneroso, salvo che si verifichino particolari esigenze del Gestore.
Totem	All'ingresso del cimitero Vantiniano è in funzione un servizio informazioni computerizzato.	Digitando sul monitor il nome e cognome del defunto è possibile visualizzare l'ubicazione delle sepolture dei defunti presso tutti i cimiteri cittadini.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Agli uffici amministrativi del Gestore ASCB srl, siti in via Milano 17/B, aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30

Per informazioni: mail cimiteri.brescia@gruppoaltair.it tel. 030.6490478

5.4 Servizio concessioni cimiteriali

Il servizio è espletato dal Gestore presso gli uffici posti in via Milano 17 e viene svolto secondo i seguenti standard:

Tipologia di operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Predisposizione dei contratti di concessione e pagamento delle tariffe	Gli Uffici amministrativi del gestore predispongono i contratti relativi alle concessioni cimiteriali.	Entro massimo 48 ore dalla richiesta per le sepolture ordinarie (loculi, ossari) predisposizione del contratto e pagamento delle tariffe; stipula contratto entro 30 gg dal pagamento per le sepolture private	Concessioni soggette alla relativa tariffa e, ove previsto, all'imposta di bollo.

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei principi di seguito sinteticamente individuati e descritti.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI LOCULI			
Manufatto	Criterio	Deroghe	Casi particolari e traslazioni
LOCULI	SINUSOIDALE: La concessione avviene seguendo un andamento sinusoidale e cioè partendo dal loculo più basso in 1^a fila – e risalendo fino al loculo più alto (non oltre comunque la sesta fila), poi scendendo dal loculo più alto a quello più basso. L'assegnazione avviene in ordine cronologico in base alla data e ora di morte della persona, come riportato sul certificato necroscopico. CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI: Non è prevista	INVALIDITA' Nell'ipotesi in cui il coniuge o una persona legata al defunto da vincolo di parentela di primo grado siano affetti da un'invalidità, certificata e inerente alla deambulazione, il defunto potrà essere sepolto in seconda fila. Nel caso in cui alle persone sopra indicate sia riconosciuta, successivamente al momento della sepoltura del congiunto, un'invalidità certificata come sopra descritto sarà possibile, su loro richiesta, traslare il defunto in seconda fila. In tale ipotesi si procederà al rimborso di quanto versato per la concessione originaria ai sensi dell'art. 19 del Regolamento comunale dei servizi cimiteriali.	AVVICINAMENTO CONIUGI: E' possibile, al momento dell'assegnazione di un loculo in sinusoidale, avvicinare i coniugi defunti. Le due concessioni avranno uguale durata. In tale ipotesi si procederà al rimborso del 50% della tariffa pagata al momento della prima concessione se non sono decorsi cinque anni dalla data della concessione stessa. In caso contrario non sarà effettuato alcun rimborso. In alternativa, in caso vi sia la disponibilità di loculi che si siano resi liberi a seguito di estumulazione, sarà possibile avvicinare i coniugi defunti tumulando il defunto nella stessa campata in cui è sepolto il coniuge premorto. TRASLAZIONI E' possibile autorizzare spostamenti di defunti all'interno dello stesso cimitero purché il defunto sia collocato in un loculo ubicato nella stessa o in una fila più alta rispetto a quella di in cui era sepolto. In tale ipotesi si procederà al rimborso del 50% della tariffa pagata al momento della prima concessione se non sono decorsi cinque anni dalla data della concessione stessa. In caso contrario non sarà effettuato alcun rimborso

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI CELLETTE OSSARIO		
Manufatto	Criterio	Casi particolari e traslazioni
CELLETTE OSSARIO/CINERARIO	I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta ossario/cinerario collocare i resti ossei o le ceneri dei loro congiunti. Le varie tipologie di manufatti sono dati in concessione per 20, o 40 anni.	TRASLAZIONI La stessa libertà di scelta vale in caso di spostamento dei resti ossei o delle ceneri da cimitero a cimitero o all'interno dello stesso cimitero. In tale ipotesi si procederà al rimborso del 50% della tariffa pagata al momento della prima concessione se non sono decorsi cinque anni dalla data della concessione stessa. In caso contrario non sarà effettuato alcun rimborso.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DELLE SEPOLTURE DI FAMIGLIA		
Manufatto	Criterio	DURATA DELLA CONCESSIONE
PARETI, TOMBE GIARDINO	Attualmente le sepolture di famiglia eventualmente Disponibili sono date in concessione in base all'ordine cronologico con cui sono state Presentate le domande.	Novantanove anni, rinnovabili.
CRITERI PER L'INUMAZIONE		
Manufatto	Criterio	DURATA DELLA CONCESSIONE
AREA PER INUMAZIONE	I campi d'inumazione sono divisi in riquadri e l'utilizzo delle fosse deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e successivamente, fila per fila, procedendo senza soluzione di continuità.	Durata ordinaria: 10 anni non rinnovabili.

In ogni caso si evidenzia che le concessioni dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (loculi, ossari, pareti di famiglia, tombe giardino, cappelle) e l'inumazione attribuiscono dei semplici diritti d'uso, e non conferiscono alcun diritto di proprietà al concessionario, ai suoi eredi e/o aventi causa.

L'ornamentazione del monumento funebre (lapidi, cippi e tumuli) deve essere preventivamente autorizzata dal Gestore. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento ai sensi dell'art.45 del Regolamento dei servizi cimiteriali.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Agli uffici amministrativi del Gestore ASCB srl, siti in via Milano 17/B. Tali uffici sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30

Per informazioni: mail cimiteri.brescia@gruppoaltair.it tel. 030.6490478

5.5 Il Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi del Servizio cimiteri del Comune predispongono:

- le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti);
- le autorizzazioni alla cremazione;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;

- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.

Salvo comprovati motivi di urgenza, la richiesta per il rilascio dell'autorizzazione al trasporto funebre deve essere trasmessa al competente servizio comunale almeno 36 ore prima dell'inizio del trasporto stesso. Non vengono in ogni caso conteggiate nel termine le 24 ore della domenica e delle singole giornate festive.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Agli uffici amministrativi del Servizio Cimiteri del Comune di Brescia, siti in via Milano 17/B, aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,00.

Per informazioni: mail cimiteri@comune.brescia.it tel. 030.2978046

5.6 Servizio Funerali a carico del Comune

Il Servizio in oggetto, gestito dal Servizio Cimiteri del Comune, sulla base di segnalazione del Servizio Sociale, consiste nell'erogazione gratuita di quanto segue:

- a) fornitura del feretro, trasporto, sepoltura, fornitura e posa di segno identificativo della sepoltura, per i defunti per i quali vi sia disinteresse da parte dei familiari; tale sepoltura viene effettuata unicamente tramite inumazione; potrà essere autorizzata la cremazione, qualora sussista una volontà espressa nei modi di legge, unicamente con dispersione laddove ne ricorrano i presupposti/versamento nel cinerario comune;
- b) fornitura del feretro, trasporto, sepoltura, fornitura e posa segno identificativo della sepoltura, in un cimitero del Comune per le salme di persone indigenti o appartenenti a nucleo familiare in stato di bisogno; tale sepoltura viene effettuata unicamente tramite inumazione; potrà essere autorizzata la cremazione, qualora sussista una volontà espressa nei modi di legge, unicamente con affidamento/dispersione laddove ne ricorrano i presupposti/versamento nel cinerario comune, oppure con sepoltura in manufatto laddove già a disposizione della famiglia; per i ricoverati in struttura con retta a totale o parziale carico del comune, si fa riferimento ai relativi accordi circa le modalità di sepoltura a carico del Comune.

La situazione di disinteresse si qualifica con l'assenza univoca e non contraddetta di comportamenti rivolti a provvedere alla sepoltura, entro sette giorni dal decesso.

Lo stato di indigenza del defunto o lo stato di bisogno della famiglia del medesimo sono dichiarati dai Servizi sociali del Comune. Tale stato può essere dichiarato per defunti, residenti a Brescia o ivi deceduti anche se altrove residenti, di cui non si riscontri nell'immediato l'esistenza in vita di parenti prossimi, sempre che non vi siano persone o enti che si facciano carico della spesa.

Nei casi di disinteresse o di indigenza/stato di bisogno, anche successivamente alla sepoltura o cremazione del cadavere, si procede alla ricerca anagrafica per il reperimento di eventuali soggetti tenuti a sostenerne le spese al fine di procedere al recupero delle somme. Tale recupero può essere effettuato nei confronti del Comune di residenza, o di ultima residenza per le persone cancellate per irreperibilità, qualora il soggetto per cui si è provveduto al funerale gratuito non fosse stato residente nel Comune di Brescia al momento del decesso. Tuttavia, per le fattispecie di cui sopra (stato di bisogno o disinteresse), qualora in un momento successivo al decesso o alla sepoltura, o alla cremazione, qualunque avente titolo a disporre della salma provveda comunque ad atti di interesse (provvedendo, ad esempio, alla richiesta di attivazione dell'illuminazione votiva e/o all'ornamento della sepoltura, o, nel caso di disinteresse, reclamando l'affido delle ceneri, o procedendo alla richiesta di concessione di ossario), ogni spesa sostenuta dal Comune deve essere rimborsata. Allo stesso modo si procede in caso di atti di interesse per la sepoltura dovuti a liberalità

di terzi.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Agli uffici amministrativi del Servizio Cimiteri del Comune di Brescia, siti in via Milano 17/B. Tali uffici sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,00.

Per informazioni: mail cimiteri@comune.brescia.it tel. 030.2978046

5.7 Pagamento dei servizi cimiteriali

Tutti i servizi cimiteriali sono a titolo oneroso secondo le tariffe approvate dalla Giunta comunale e pubblicate sul sito del Comune e del Gestore, tranne i servizi gratuiti per legge (come il versamento dei resti non richiesti nell'ossario comune). Pertanto in sintesi:

- Le tariffe cimiteriali coprono i costi sostenuti per la gestione dei servizi cimiteriali, come la sepoltura (tumulazione, inumazione), l'esumazione o l'estumulazione; il loro pagamento è necessario inoltre per la concessione di loculi o altri manufatti; è inoltre previsto il pagamento di diritti per quanto riguarda le autorizzazioni di cui al paragrafo 5.5.
- Il pagamento di queste tariffe è a carico degli eredi o in ogni caso di chi dispone della salma o dei resti.
- Il pagamento può essere ripartito tra gli eredi in proporzione alla loro quota ereditaria, o sulla base degli accordi tra loro.
- Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di Polizia Mortuaria DPR n. 285/90 il diritto d'uso delle sepolture non sussiste senza il pagamento degli oneri previsti e la stipula del regolare contratto di concessione.
- Il montaggio di marmi e ornamenti nonché l'attivazione dell'illuminazione votiva sulle sepolture non possono essere autorizzati in mancanza di pagamento delle tariffe previste nonché della stipula del regolare contratto di concessione.

Per la concessione di sepolture e il rinnovo, ove previsto, è necessario stipulare il contratto di concessione, muniti di:

- ricevuta del versamento della tariffa
- documento di identità e codice fiscale
- n. 2 marche da bollo da € 16,00.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

Agli uffici amministrativi del Gestore ASCB srl, siti in via Milano 17/B. Tali uffici sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30

Per informazioni: mail cimiteri.brescia@gruppoaltair.it tel. 030.6490478

Per i soli diritti relativi a trasporti funebri, cremazioni, affido e dispersione ceneri:

Agli uffici amministrativi del Servizio Cimiteri del Comune di Brescia, siti in via Milano 17/B. Tali uffici

sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,00.

Per informazioni: mail cimiteri@comune.brescia.it tel. 030.2978046

6. LAMPADE VOTIVE

Il servizio di illuminazione votiva nei cimiteri cittadini è affidato ad A2A Illuminazione Pubblica. A tale servizio competono le manutenzioni ordinarie e straordinarie, gli estendimenti e le nuove realizzazioni oltre ai lavori di allaccio e stacco delle lampade.

A2A Illuminazione Pubblica si avvale della collaborazione di ISUPE S.r.l. per la gestione dei servizi commerciali, i cui riferimenti sono i seguenti:

- **Numero Verde** gratuito da rete fissa **800 044 905**
- da cellulare 030 38 488
- Sportello clienti a Brescia in via Bredina, 6 aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 ed il mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 18.30
- Casella di posta elettronica votive@isupe.it
- Sito web www.isupe.it

7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di riferimento del servizio di proprio interesse in forma scritta ai seguenti contatti:

Uffici amministrativi del Gestore ASCB srl, siti in via Milano 17/B, aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30

Per informazioni e invio di reclami e suggerimenti: mail cimiteri.brescia@gruppoaltair.it tel. 030.6490478

Uffici amministrativi del Servizio Cimiteri del Comune di Brescia, siti in via Milano 17/B, aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,00.

Per informazioni e invio di reclami e suggerimenti: mail cimiteri@comune.brescia.it tel. 030.2978046

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso dello stesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Il Comune o il Gestore, per quanto di rispettiva competenza, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferiscono al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo

e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune o il gestore per quanto rispettivamente di competenza s'impegnano ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro.

Il Comune si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. Il Comune e il Gestore si impegnano a confrontarsi annualmente con le associazioni dei Consumatori circa il numero dei reclami e le modalità di risoluzione degli stessi.

7.1 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

Il Comune e il Gestore considerano utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, viene annualmente effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti, secondo quanto precisato al punto precedente.

Il Gestore, in particolare, effettua indagini di *customer satisfaction*, mediante questionari cartacei e/o on line, al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

Allo scopo di verificare periodicamente la qualità dei servizi erogati il Comune e il Gestore prevedono tavoli di concertazione con le Associazioni dei Consumatori in occasione di ogni revisione della presente carta dei servizi. In tale occasione viene valutato il report della customer satisfaction elaborato dal Gestore.

8. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente carta, approvata con deliberazione della Giunta comunale, entrerà in vigore il primo gennaio 2026 e la stessa sarà soggetta a verifica annuale circa la necessità di revisione.

9. UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE.

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Servizio Cimiteri dell'Unità di Staff Coordinamento Amministrativo e Servizi Cimiteriali del Comune di Brescia, con sede in via Milano, 17/b – Brescia.

Per quanto di competenza del Gestore, responsabile delle informazioni è la ASCB s.r.l. con sede legale in via dell'Arcoveggio 74 Bologna.

10. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso il Servizio Cimiteri; essa viene altresì pubblicata sul sito internet del Comune all'indirizzo www.comune.brescia.it, nonché sul sito del Gestore www.cimiteribrescia.it.

11. UFFICI AMMINISTRATIVI

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate agli uffici amministrativi del Comune o del Gestore secondo le rispettive competenze sopra descritte. Di seguito si riportano gli orari di apertura e i contatti:

Gli uffici amministrativi del Servizio Cimiteri del Comune di Brescia, siti in via Milano 17/B sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,00.

mail cimiteri@comune.brescia.it tel. 030.2978046

Gli uffici amministrativi del Gestore ASCB srl, siti in via Milano 17/B sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30

mail cimiteri.brescia@gruppoaltair.it tel. 030.6490478.

12. UBICAZIONE E ORARI D'ACCESSO CIMITERI

Si riportano di seguito i Cimiteri del Comune di Brescia con i relativi indirizzi:

- Buffalora Via Campazzo
- Caionvico via Caionvico
- Folzano Via Case Sparse
- Fornaci Via Verziano
- Mompiano Via Castelli
- San Bartolomeo Via Campana
- Sant'Eufemia Via Lucio Fiorentini
- San Francesco di Paola Via Jacopo da Gussago
- Stocchetta Via Passo dello Stelvio
- Volta Viale Duca degli Abruzzi
- Vantiniano Via Milano, 17/b

Gli orari di apertura sono i seguenti:

ORARIO INVERNALE (dal 1° Ottobre al 31 marzo)

Tutti i giorni dalle 8.30 alle 17.30

ORARIO ESTIVO (dal 1° aprile al 30 settembre)

Tutti giorni dalle 8.30 alle 18.30

Il giorno di Pasqua, il 25 dicembre e il 15 agosto **dalle 8.30 alle 12.00.**

I cimiteri cittadini **sono chiusi il 1° gennaio.**

In ogni cimitero è prevista la presenza di almeno un custode.

Il custode effettua o controlla l'effettuazione delle sepolture, aggiorna i registri cimiteriali, fornisce informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, la cui gestione amministrativa è effettuata presso il Servizio Cimiteri.

13. SVOLGIMENTO DELLE CERIMONIE FUNEBRI

Le cerimonie funebri e le attività di sepoltura si svolgono normalmente dal lunedì al sabato secondo fasce orarie mattutine e pomeridiane definite dal Comune con apposito atto pubblicato sul Sito Internet istituzionale.

14. COSA FARE IN CASO DI LUTTO

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

*L'ufficiale di Stato civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo (presso **I.A.T.S**) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;*

I familiari o l'impresa di onoranze funebri devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune (Palazzo Broletto) il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.

In caso di morte violenta, di morte improvvisa per la strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'Autorità Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.

15. CONSIGLI UTILI

- Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;
- Scegliere l'impresa funebre con calma valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;
- Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- Delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- Richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;
- Leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente "in bianco";
- Evitare di chiedere fin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;
- Richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

16. INFORMAZIONI GENERALI

Ulteriori informazioni sui servizi erogati e sulla normativa di riferimento possono essere reperite sui siti internet:

- del Comune di Brescia: www.comune.brescia.it
- del Gestore per i servizi cimiteriali ASCB srl: www.cimiteribrescia.it
- del Tempio Crematorio di Brescia: www.gruppoaltair.it/brescia.php