



LA CARTA DEI SERVIZI  
CIMITERIALI  
DEL COMUNE DI MERANO



|  |    |
|--|----|
| <b>PREFAZIONE</b>  | 6  |
| <b>Presentazione della Carta dei servizi</b>   | 7  |
| <b>1 IL CIMITERO COMUNALE DI MERANO</b>  | 10 |
| 1.1 Le caratteristiche della Carta dei Servizi<br>Cimiteriali del Comune di Merano   | 11 |
| 1.2 Presentazione del Cimitero Comunale di Merano<br>e del servizio funerario e cimiteriale  | 13 |
| 1.3 Per capirci meglio...: piccolo dizionario<br>dei termini specialistici   | 18 |
| 1.4 L'organizzazione del Cimitero Comunale   | 19 |
| 1.5 I principali riferimenti normativi   | 23 |
| <b>2 I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITA'</b>  | 24 |
| 2.1 I servizi offerti nel Cimitero Comunale  | 25 |
| 2.2 Gli standard di qualità  | 32 |
| <b>3 L'ASCOLTO DELL'UTENZA<br/>E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>   | 36 |
| 3.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio  | 37 |
| 3.2 I diritti e i doveri   | 39 |
| <b>4 INFORMAZIONI UTILI</b>  | 40 |
| <b>5 L'IDEA DELLA MORTE TRA MITOLOGIA,<br/>LETTERATURA, ARTE, STORIA E TRADIZIONE<br/>(A CURA DELLA DOTT.SSA ROSANNA PRUCCOLI)</b> | 44 |

## PREFAZIONE



Care cittadine e cari cittadini,

il Comune di Merano, nell'ambito della propria attività, è impegnato con determinazione a migliorare, continuamente i servizi offerti alla cittadinanza. Anche i servizi cimiteriali sono interessati da questo importante processo di miglioramento delle prestazioni.

Insieme ai/alle responsabili e al personale del servizio s'intende offrire supporto ai familiari nel momento del lutto e fornire adeguate prestazioni di servizio. Le cittadine e i cittadini devono sapere se e come possono essere soddisfatti i loro bisogni e i loro desideri in occasione del funerale di un caro defunto al fine di garantire una dignitosa ed accurata ultima dimora.

La Carta dei Servizi illustra appunto i servizi, le modalità di accesso e gli standard di qualità stabiliti. Descrive inoltre la genesi del Cimitero e illustra i vari monumenti. Particolarmente interessante e informativo è il capitolo 5 dal titolo "L'idea della morte fra mitologia, letteratura, arte, storia e tradizione", un testo a carattere storico elaborato dalla dott.ssa Rosanna Pruccoli.

Con la Carta si vuole tenere attivo uno continuo scambio di informazione trasparente con la cittadinanza. Sono gradite segnalazioni e proposte di miglioramenti al fine di poter continuamente sviluppare il servizio e renderlo maggiormente a misura di cittadino/a.

Un ringraziamento va a tutti coloro che hanno collaborato alla realizzazione di questa Carta dei servizi: ai nostri collaboratori e alle nostre collaboratrici, alla dott.ssa Rosanna Pruccoli, ai cittadini e alle cittadine, che hanno compilato i questionari e in parte hanno partecipato ai gruppi di lavoro, e inoltre a tutte quelle ditte che mediante un dialogo costruttivo contribuiscono al miglioramento della collaborazione.

Dott. Günther Januth  
Sindaco

Andrea Casolari  
Assessore allo sviluppo organizzativo  
e innovazione



## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



È con grande soddisfazione che presento alla cittadinanza questa Carta dei Servizi, frutto di un percorso di meticolosa preparazione.

La Carta dei Servizi Cimiteriali costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione per orientare i cittadini e le cittadine nelle molteplici attività e nei servizi offerti dal Comune.

Nella Carta sono inoltre indicati i criteri e parametri di qualità valutabili ed esigibili (certezza sui temi, tempi e modi di erogazione dei servizi) che il Comune di Merano si impegna a rispettare per rispondere adeguatamente alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza, fino a giungere al loro soddisfacimento. La cittadinanza ha l'opportunità di contribuire ad esaminare e perfezionare il servizio ed a farlo evolvere, favorendo così lo sviluppo di un rapporto tra soggetto erogatore ed utente, alla ricerca continua di comportamenti di reciproca fiducia, dialogo e rispetto.

Chi si reca al cimitero è spesso afflitto dal dolore ed accompagnato da un'emozione molto particolare. E' quindi fondamentale il poter contare su alcune basilari certezze: che la struttura sia in grado di erogare un servizio efficace e che oltre all'adeguata capacità tecnica e professionale venga rispettato l'evento luttuoso del cittadino/della cittadina.

Il team dei servizi cimiteriali persegue pertanto i seguenti obiettivi:

- sostenere le persone e le famiglie colpite dal lutto facendosi carico, con impegno e sensibilità, di tutti gli aspetti legati a questo evento;
- offrire un servizio completo e di qualità, senza distinzioni sociali, economiche, religiose o di nazionalità;
- garantire la memoria dei defunti nel rispetto della tradizione e della cultura del territorio.

L'assessorato competente si è prefissato di migliorare la qualità totale del servizio mediante le seguenti azioni:

- valorizzare il rapporto con il cittadino e la cittadina allo scopo di individuare i loro bisogni mediante una continua rilevazione della soddisfazione sui servizi;
- sviluppare le qualità tecnico-professionali organizzando una continua formazione del personale dei servizi cimiteriali;
- ottimizzare le risorse interne all'ente, individuando e applicando sinergie ed effettuando un costante controllo delle modalità organizzative.

Colgo l'occasione per rivolgere un particolare ringraziamento a tutto il personale che giorno per giorno svolge il proprio lavoro in modo rispettoso e competente verso quelle persone che si trovano ad affrontare la dolorosa e triste esperienza del lutto.



Nerio Zaccaria

Assessore ai servizi cimiteriali,  
risorse finanziarie e patrimoniali





1

IL CIMITERO  
COMUNALE  
DI MERANO



# 1.1

## **Le caratteristiche della Carta dei Servizi Cimiteriali del Comune di Merano**

La Carta dei Servizi è uno strumento a supporto dell'utenza e dei visitatori del Cimitero Comunale di Merano. Ha l'obiettivo di descrivere il funzionamento del Cimitero e i servizi offerti e contemporaneamente di dare alcune garanzie: la volontà del Comune è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei Servizi è costituita da:

- una parte “fissa”, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del Cimitero Comunale, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione dei servizi;
- una parte “mobile”, sempre con validità pluriennale ma con un orizzonte più limitato, composta da alcune “schede” che danno informazioni sugli obiettivi e le iniziative in corso, sui risultati delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza, su eventuali aggiornamenti utili all'utente.

Il Comune di Merano da anni si sforza di migliorare sempre di più i servizi offerti e questa Carta dei Servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno. All'interno della Carta dei Servizi sono indicati:

- i servizi e i prodotti erogati;
- gli standard di qualità e gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio e iniziativa;
- quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.



## **La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:**

- I servizi cimiteriali forniscono i suoi servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza, obiettività, equità, continuità e regolarità, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.
- Le attività svolte all'interno del Cimitero comunale devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e secondo i principi di efficacia ed efficienza.
- Ogni utente ha il diritto di conoscere i servizi offerti e i relativi tempi di erogazione. Il Cimitero promuove la partecipazione degli e delle utenti, siano essi/e individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza.
- I rapporti professionali ed interpersonali tra il personale sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità.
- Il personale del Cimitero persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.

## 1.2

### **Presentazione del Cimitero Comunale di Merano e del servizio funerario e cimiteriale**

Il Cimitero Comunale di Merano sorge alle spalle della stazione ferroviaria, al confine della Città con Lagundo e occupa una superficie complessiva di 4,5 ettari. L'edificio principale nasce intorno al 1907 per opera dell'architetto Weber, su incarico del 1904 e per un compenso di 4000 corone. Dal 1913 in poi vi fu un susseguirsi di ulteriori arcate e sepolture private; il primo ampliamento della situazione storica si realizza alla fine degli anni Sessanta e dall'inizio degli anni Ottanta l'ampliamento definisce i limiti attuali dell'area; oggi all'interno del Cimitero trovano posto oltre 4600 tombe a tumulo, 288 cellette, 500 urne cinerarie.



Sono complessivamente presenti all'interno della struttura, oltre a 22 campi per le sepolture:

- una cappella cimiteriale, con un organo, per lo svolgimento dei riti funebri;
- il Cimitero militare italiano, in cui sono sepolte 281 salme di caduti della II guerra mondiale, i cui nomi sono incisi su lapidi individuali e sul monumento;
- il Cimitero militare austroungarico, fondato nel 1915, secondo per dimensioni in Alto Adige ed uno dei più belli del territorio, in cui riposano 1528 caduti durante il primo conflitto mondiale e 1058 durante il secondo –tra cui 80 sudtirolesi che qui sono stati trasferiti da Spondigna; dal 1953 se ne occupa l'“Associazione per la cura e custodia del cimitero austroungarico“;
- il Cimitero militare germanico, realizzato tra il 1956 e 1959, in cui riposano 1058 soldati tedeschi della II guerra mondiale (di cui 60 ignoti e 15 donne) e 616 tedeschi deceduti a seguito della prigionia successiva alla fine della guerra;
- il Cimitero ebraico, sito in Via San Giuseppe a fianco del cimitero;
- un'area dedicata ai diversi ordini religiosi (suore, dame inglesi, ecc.) che svolsero al servizio degli altri l'intera esistenza;
- un'area dedicata alla sepoltura dei defunti appartenenti al gruppo religioso dei Testimoni di Geova, in un terreno non benedetto;
- un'area dedicata alla sepoltura dei bambini mai nati, ove, su richiesta dei genitori, sono seppelliti i bambini deceduti prima dei sei mesi di gestazione.

Sono altresì presenti all'interno del Cimitero numerosi monumenti, tra i quali:

- il Monumento ai caduti del XXX Aprile 1945 (che ricorda le dieci vittime che caddero sotto i colpi dei soldati nazisti)
- il Monumento ai caduti in guerra e in missioni di pace
- i Monumenti alla Polizia di Stato, ai Carabinieri, alla Guardia di Finanza
- l'“Arcata dei Benemeriti“, dedicata ai cittadini meranesi più insigni
- il Monumento dedicato a Theodor Christomannos.



Il Cimitero rappresenta senz'altro, per chi ha dei parenti o dei conoscenti che li riposano, il luogo del ricordo e del cordoglio, ma è anche uno dei luoghi cittadini in cui è possibile cogliere lo scorrere del tempo, degli eventi e quindi le diverse fasi della storia della Città, le metamorfosi culturali, religiose ed etiche della società.

Un cimitero comunale deve dare spazio alle diverse anime della sua società e deve confrontarsi con i casi di differenti usi e costumi tanto religiosi che etnici; all'interno del Cimitero sono ad esempio presenti numerose tombe sinte, occupate da defunti appartenenti al popolo gitano; la maggior parte delle famiglie sinte non vive più la condizione nomade ma è prevalentemente stanziale e sente molto il culto dei morti. Le loro tombe sono molto curate e ricche, in quanto una delle loro maggiori preoccupazioni è di poter garantire ai propri defunti una sepoltura che permetta loro di riposare per sempre in quel luogo.

Indubbiamente il cimitero di Merano, con le sue tombe e i suoi monumenti, mostra nel contempo un profilo artistico e archivistico di storia locale e passeggiando in alcuni campi è possibile ricostruire un vero e proprio "ritratto sociologico" della Città, così come visitando l'"Arcata dei Benemeriti" (vedi box a pagina seguente) con le tombe dei Cittadini meranesi più illustri, non si lascia cadere nell'oblio il loro ricordo.

A Merano sono altresì presenti altri due Cimiteri, siti in Via Parrocchia a Maia Bassa (Cimitero cattolico) e in Via Marleno (Cimitero Evangelico) e gestiti dalle relative Parrocchie, alle quali ci si può rivolgere per eventuali informazioni.



### **L'Arcata dei Benemeriti, il famedio cittadino**

L'Arcata dei Benemeriti è il monumento in cui la Città dimostra la propria gratitudine nei confronti di chi, con il proprio impegno e la propria professione, ha portato avanti il buon nome della Città e operato a favore della cittadinanza tutta. All'interno del Famedio cittadino compaiono infatti i pionieri del turismo, i primi medici di cura, i primi presidenti dell'Azienda di Soggiorno ma anche i Sindaci, i professionisti, gli artisti che via via hanno contribuito in varia misura al benessere economico e intellettuale della Città di Merano.

Fra le persone che riposano nell'Arcata dei Benemeriti ricordiamo la dottoressa Bucci Dal Ciondolo, che con la sua energia e intraprendenza seppe curare e salvare centinaia di pazienti in Città e nei paesi del circondario; Karl Wolf, l'organizzatore di numerosi eventi turistici e l'ideatore del teatro popolare; Roman Weinberger e Karl Huber, rispettivamente Sindaco e Vicesindaco nel 1890, che realizzarono interventi urbanistici (nuovo ospedale, spostamento della stazione ferroviaria, costruzione della Passeggiata Tappeiner, apertura del Liceo Scientifico, centrale elettrica, Teatro Civico, ecc.) che cambiarono profondamente il volto della Città; Franz Innerhofer, medico, intellettuale e moderno mecenate, fondatore del Museo cittadino; Franz Joseph Lenhart, pittore accademico e cartellonista di fama; Fritz Singer, odontoiatra e fondatore nel 1948 della Società odontoiatrica altoatesina.



Il Comune di Merano, coerentemente con i propri compiti istituzionali, oltre a gestire e mantenere il Cimitero, svolge con proprio personale l'attività funeraria (rilascio di permessi, autorizzazioni e concessioni, ecc.) e cimiteriale (attività di sepoltura, esumazione, estumulazione, ecc.), i cui servizi sono illustrati all'interno del presente documento. Il Comune di Merano svolge anche il servizio di trasporto funebre, solo per alcune tipologie di defunti (ospiti di ospedali o cliniche private cittadine, vittime di incidenti stradali, ecc.) e solo nell'ambito del territorio comunale; nelle altre situazioni ci si deve rivolgere alle Onoranze funebri private della Città o del circondario.

Insieme con altri servizi comunali, nel 2010 il Cimitero Comunale ha ottenuto la certificazione ambientale secondo la normativa ISO 14001, a testimonianza del continuo impegno verso la sostenibilità e il rispetto dell'ambiente.



# 1.3

## Per capirci meglio...: piccolo dizionario dei termini specialistici

Talvolta nell'ambito dei servizi cimiteriali vengono utilizzati termini specialistici che possono creare confusione in chi non li conosce. Nella seguente tabella sono spiegati i più frequenti; il personale del Cimitero è comunque a Sua disposizione per ogni eventuale Suo dubbio.

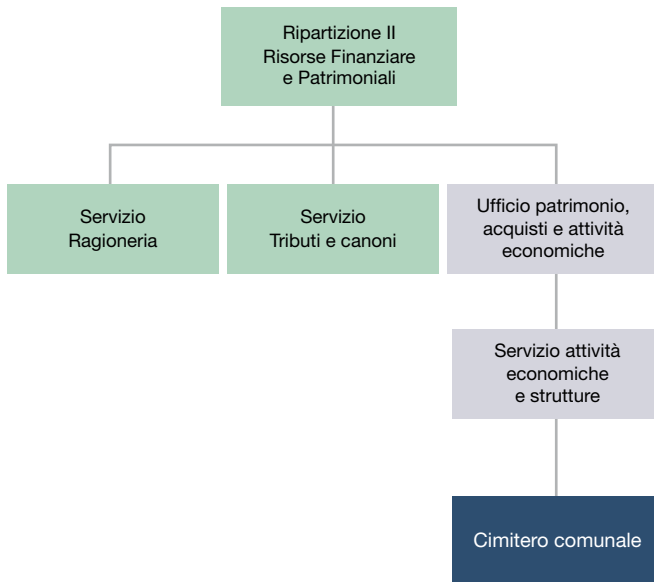
| Termine                               | Significato   |
|---------------------------------------|---|
| Inumazione                            | Sepoltura di un defunto nel terreno (tomba individuale o di famiglia)   |
| Tumulazione                           | Sepoltura di un defunto in un loculo, una tomba individuale o di famiglia, un'arcata, una celletta ossario o in una tomba per cremati   |
| Cremazione                            | Incenerimento di un defunto   |
| Esumazione                            | Recupero dei resti mortali di un defunto sepolto nel terreno dopo un periodo stabilito per legge (almeno 10 anni- esumazione ordinaria) o prima (esumazione straordinaria)        |
| Estumulazione                         | Recupero dei resti mortali di un defunto sepolto in un loculo dopo un periodo stabilito per legge (almeno 20 anni- estumulazione ordinaria) o prima (estumulazione straordinaria) |
| Loculo salma                          | Sepoltura in doppia cassa di legno e zinco  |
| Celletta ossario o celletta cineraria | Sepoltura di ceneri o resti mortali in una cassettona di zinco  |



# 1.4

## L'organizzazione del Cimitero Comunale

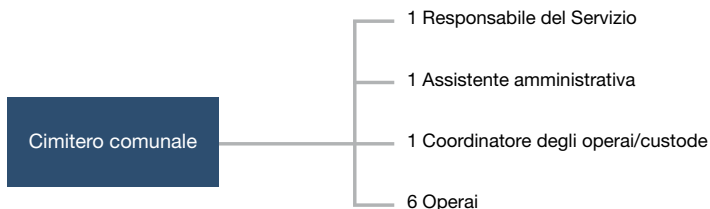
I servizi funebri e cimiteriali sono tra i servizi offerti dal Comune di Merano e una delle competenze del Servizio "Attività Economiche e strutture", all'interno della Ripartizione "Risorse Finanziarie e Patrimoniali".





## Le professionalità presenti all'interno del Cimitero Comunale

La qualità del Cimitero Comunale dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa nell'ufficio amministrativo e presso il Cimitero stesso.



La Responsabile del Servizio ha il compito di organizzare il personale amministrativo e tecnico e pianificare le attività sulla base delle strategie e degli obiettivi dell'Amministrazione Comunale.

All'interno del Cimitero operano:

- Il Coordinatore degli operai, che ha il compito di organizzare e supervisionare il team degli operai ed essere il punto di riferimento per le esigenze dell'utenza, durante gli orari di apertura del Cimitero;
- gli operai, che svolgono le attività di manutenzione ordinaria, pulizia del cimitero, di inumazione e esumazione, ecc...
- l'assistente amministrativa, che svolge le attività di organizzazione dei funerali, di rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali e la predisposizione dei documenti per i trasporti funebri.





## Gli orari di apertura del Cimitero Comunale

Sia il Cimitero Comunale che l'Ufficio Amministrativo hanno sede a Merano, in Via San Giuseppe 11, alle spalle della stazione ferroviaria; le linee di autobus 1A e 1B fermano proprio davanti al Cimitero, ma risultano vicine anche tutte le linee che fermano alla Stazione, dalla quale si può raggiungere il Cimitero attraverso il sottopasso.

Il Cimitero segue i seguenti orari di apertura:

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Dal 1 marzo al 31 maggio</b><br/>Dalle 8:00 alle 19:00<br/>(ultimo ingresso 18:45)<br/>Il custode è presente dalle 9:30 alle 10:30 dei giorni feriali</p>     | <p><b>Dal 1 ottobre al 2 novembre</b><br/>Dalle 8:00 alle 19:00<br/>(ultimo ingresso 18:45)<br/>Il custode è presente dalle 9:30 alle 10:30 dei giorni feriali</p>   |
| <p><b>Dal 1 giugno al 30 settembre</b><br/>Dalle 7:00 alle 20:00<br/>(ultimo ingresso 19:45)<br/>Il custode è presente dalle 9:30 alle 10:30 dei giorni feriali</p> | <p><b>Dal 3 novembre al 28 febbraio</b><br/>Dalle 8:00 alle 17:00<br/>(ultimo ingresso 16:45)<br/>Il custode è presente dalle 9:30 alle 10:30 dei giorni feriali</p> |

In assenza del custode è comunque disponibile il personale dell'Ufficio Amministrativo, negli orari sotto indicati; all'ingresso del Cimitero è altresì presente un Punto informativo automatico (Totem o Info-point) che fornisce informazioni sulla posizione della tomba all'interno del Cimitero, purchè la sepoltura sia stata effettuata almeno due settimane prima.

### L'Ufficio Amministrativo segue invece i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:00  
il lunedì e il mercoledì dalle 15:00 alle 16.30  
il sabato dalle 9:00 alle 12:00

### I riferimenti dell' Ufficio amministrativo sono:

Telefono: 0473-448268 · Fax: 0473-447822  
e-mail:cimitero@comune.merano.bz.it

# 1.5

## I principali riferimenti normativi

Come in tutti i paesi europei, anche in Italia i funerali sono disciplinati da una precisa normativa (il DPR 285/90), così come i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per l'attività del Servizio Mortuario (regolati dal DPR 15/97).

Nonostante questa copiosa produzione normativa, però, è carente la regolamentazione in materia funeraria, se non rispetto alle prescrizioni sanitarie, così come è parzialmente non codificato il diritto funebre; le cerimonie funebri laiche non hanno spesso a tutt'oggi strutture adeguate, se non dove viene effettuata la cremazione in cui è presente la "sala della memoria".

Si riporta una sintesi dei principali riferimenti normativi e regolamentari inerenti i servizi cimiteriali e funebri.

- DPR n. 285 del 1990 – “Regolamento di Polizia Mortuaria”
- Circolare del Ministero della Sanità n. 24 del 24/06/1993 – “Circolare esplicativa del Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con DPR n. 285 del 1990”
- Circolare del Ministero della Sanità n. 10 del 31/07/1998 – “Circolare esplicativa del Regolamento di Polizia Mortuaria”, che estende la possibilità di richiedere la cremazione anche per le salme non composte ed i resti ossei, in caso di esumazione a compimento del turno di sepoltura
- DPR n. 396 del 2000 – “Regolamento per la revisione e semplificazione dello Stato Civile”
- Legge n. 130 del 30/03/2001 – “Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”
- Regolamento Comunale per le attività funebri e cimiteriali approvato con Deliberazione Commissariale n. 339/74790 del 19/10/2005 e successive modifiche e integrazioni
- Legge provinciale n. 17 del 22/10/1993 – “Disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPR n. 445 del 2000 – “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”
- D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- Legge provinciale n. 1 del 19/1/2012 “Disposizioni in materia cimiteriale e di cremazione”



# 2

I SERVIZI OFFERTI  
E GLI STANDARD  
DI QUALITÀ

# 2.1

## I servizi offerti nel Cimitero Comunale

In linea con la propria missione e con la normativa nazionale e provinciale di settore, il Comune di Merano fornisce i seguenti servizi in ambito di servizi cimiteriali; qualora per l'attivazione del servizio sia previsto un costo da parte dell'utente questo è indicato come cifra o come elementi da cui dipende.

### a) Informazione

Attraverso la presenza in loco del custode, la presenza del personale dell'Ufficio Amministrativo negli orari di apertura, il punto di informazione automatico, la presente Carta dei Servizi, il sito internet del Comune, i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail, il personale del Cimitero Comunale fornisce alla Cittadinanza tutte le informazioni utili ed è disponibile a rispondere a tutti i dubbi e i quesiti.

### b) Servizi in caso di decesso

#### (trasporto funebre, funerale, sepoltura, cremazione)

**Trasporto funebre:** In caso di decesso, i colpiti dal lutto, dopo aver denunciato il decesso stesso al Comune (direttamente o tramite il medico o la struttura sanitaria), devono rivolgersi ad una delle Onoranze funebri private della Città o del circondario per l'organizzazione del trasporto funebre e la scelta della tipologia di sepoltura.

Il servizio è gratuito solo in caso di decesso a seguito di incidente stradale in territorio comunale o quando lo impone l'Autorità Giudiziaria.

Il Comune garantisce inoltre la gestione dell'obitorio, della camera mortuaria e della cappella.

**Funerale:** Il rito funebre si svolge presso la Cappella del Cimitero, con successivo corteo funebre fino alla sepoltura all'interno del Cimitero.

Il costo varia a seconda della tipologia del rito ed è ricompreso all'interno del servizio offerto dalle onoranze funebri; in occasione dei funerali è messo a disposizione un servizio di amplificazione per consentire ai partecipanti di seguire al meglio il rito funebre anche all'esterno della Cappella.

**Sepoltura:** Possono essere seppellite nel Cimitero di Merano le persone decedute nel territorio comunale o che, ovunque decedute, avevano la propria residenza a Merano al momento della morte. Indipendentemente dalla residenza e dal luogo della morte possono essere seppellite a Merano:

- le salme delle persone che hanno acquistato una sepoltura privata, individuale o di famiglia o una concessione;
- le salme di persone ricoverate in case di cura o di riposo site fuori dal territorio comunale e che per tale motivo hanno perso la residenza nel Comune di Merano.

Le modalità di sepoltura prevedono:

- la sepoltura in terra (inumazione)
- la sepoltura nel loculo (tumulazione)
- la cremazione.

Per qualunque tipologia di sepoltura (in tomba di famiglia terranea o murata, in loculo salma, in celletta ossario o cineraria) è necessario richiedere la concessione cimiteriale, rilasciata dal Comune solo in presenza di salma o ceneri; il rilascio della concessione e il relativo costo variano a seconda della tipologia di sepoltura, per cui è opportuno rivolgersi all'Ufficio Amministrativo del Cimitero per la scelta della soluzione migliore, portando con sé un documento di identità valido e il codice fiscale.

Il costo della concessione è stabilito dal Consiglio Comunale e sulla base delle informazioni ricevute il pagamento deve essere effettuato presso l'Anagrafe del Comune, presso le banche o gli Uffici Postali, entro 30 giorni dal rilascio della concessione.





La durata della concessione varia a seconda del tipo di sepoltura scelta; in caso di decesso del titolare della concessione, i discendenti devono dare comunicazione all'Ufficio Amministrativo entro 12 mesi dalla data del decesso, con possibilità di subentro alla concessione.

La sepoltura nella tomba a terra o nel loculo viene effettuata dal personale del Cimitero e i relativi costi sono compresi all'interno del compenso delle Onoranze funebri; per eventuali lavori nella tomba di famiglia, la scelta dei materiali della tomba e per la epigrafe (nome, date di nascita e morte, altre eventuali frasi, ecc.) è necessario rivolgersi ad un marmista privato.

Le urne cinerarie e i cofanetti con i resti mortali, prima di essere inserite in una tomba terranea, devono essere collocate in un manufatto di materiale resistente, sigillato con un coperchio a chiusura ermetica, da posizionare nell'area di scavo; la collocazione di tali manufatti, così come la posa di lapidi e lastre loculo, devono essere autorizzate dal Cimitero; in genere è il marmista scelto che si occupa della gestione di tale autorizzazione.

Le urne cinerarie e i cofanetti con i resti mortali possono essere tumulati nelle tombe murate, nelle cellette ossario o cinerarie o loculi salma solo se precedentemente dati in concessione.

**Cremazione:** Per la cremazione è necessario che il deceduto/la deceduta ne abbia data disposizione con testamento o che fosse iscritto ad una società di cremazione come ad esempio la So.Crem - Società di Cremazione di Bolzano. In mancanza di tale disposizione testamentaria il coniuge o il parente più prossimo può manifestare con dichiarazione sostitutiva di notorietà la volontà espressa in vita; tale dichiarazione deve essere sottoscritta dagli interessati, muniti di documento d'identità valido, di fronte all'incaricato/a del Comune. Nel caso vi siano più parenti dello stesso grado, la dichiarazione deve essere firmata da tutti. Non sono ammessi altri modi per comprovare la volontà dell'interessato.

Il crematorio più vicino è presso il Cimitero di Bolzano; il Comune autorizza la cremazione sulla scorta dei documenti comprovanti la volontà all'incinerazione del defunto. A richiesta della famiglia si svolge al Cimitero di Merano la cerimonia funebre - chi non desidera cerimonia naturalmente può ometterla o organizzarla successivamente alla cremazione. In seguito la salma viene trasferita nel crematorio a cura dell'Impresa incaricata. Infine le ceneri saranno riportate al Cimitero di destinazione.



I costi della cremazione e le modalità di pagamento sono definite –per il crematorio di Bolzano- dal Comune di Bolzano, mentre il costo del trasporto è definito dalle imprese di Onoranze funebri.

L'urna con le ceneri può essere successivamente deposta all'interno del Cimitero (nella tomba di famiglia o in un loculo individuale) o può essere affidata alla famiglia, previa domanda di autorizzazione indirizzata al Comune; l'affidamento familiare dell'urna viene autorizzato solo sulla base della volontà espressa per iscritto o verbalmente in vita dal defunto (in questo ultimo caso serve una autodichiarazione del coniuge o in assenza del parente più prossimo o di tutti i parenti dello stesso grado).





### **c) Esumazione ordinaria**

L'esumazione ordinaria è l'operazione che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno dopo un periodo stabilito per legge ma comunque non inferiore ai 10 anni; in caso di non completa decomposizione del corpo all'atto della esumazione, i familiari possono chiedere una proroga della sepoltura per la durata minima di 5 anni o la cremazione dei resti.

Sulla base di un programma annuale, il Comune comunica per iscritto ai titolari della concessione cimiteriale la scadenza della loro concessione, con due successivi solleciti. I familiari interessati a essere presenti devono fissare un incontro con il personale del Cimitero per definire nei dettagli le operazioni inerenti l'esumazione, che dopo i due solleciti senza riscontro avverrà comunque.

Il titolare della concessione cimiteriale deve tra l'altro:

- comunicare se preferisce fare smontare la lapide dal proprio marmista di fiducia o farla demolire dagli operatori comunali;
- inoltrare la richiesta di conservazione dei resti mortali in un cofanetto di zinco per la successiva sepoltura o in alternativa la richiesta di cremazione dei resti e successiva sepoltura;
- comunicare se decide che i resti mortali vengano depositati nell'ossario comune.

Il Comune ha predisposto dei moduli per le disposizioni in merito alla esumazione ordinaria, per la richiesta di cremazione e per l'assenso alla cremazione. Nel caso di mancanza di disposizione scritta circa la destinazione dei resti da parte dei familiari, il Comune deporrà i resti mortali nell'ossario comune, come previsto dal regolamento cimiteriale comunale.

Su richiesta, vengono riconsegnati fotografie e eventuali oggetti ornamentali a corredo della sepoltura.

I costi dell'esumazione ordinaria variano in funzione della tipologia di soluzione scelta, da un minimo di 200 euro circa ad un massimo di 1.000 euro circa.



#### **d) Esumazione straordinaria**

L'esumazione straordinaria è l'operazione che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno prima del periodo stabilito per legge (10 anni); tale operazione deve essere autorizzata dal Comune, su ordine dell'Autorità Giudiziaria o per trasportare la salma in altre sepolture o cremarla.

Il titolare della concessione cimiteriale può fare domanda al Comune su apposito modulo, tenendo però conto che per motivi sanitari è possibile effettuare le esumazioni solo dal 1 ottobre al 30 aprile di ogni anno.

Su richiesta, vengono riconsegnati fotografie e eventuali oggetti ornamentali a corredo della sepoltura.

I costi dell'esumazione straordinaria variano in funzione della tipologia di soluzione scelta, da un minimo di 200 euro circa ad un massimo di 1.000 euro circa.

#### **e) Estumulazione ordinaria e straordinaria**

L'estumulazione è l'operazione che consente di recuperare i resti mortali di un defunto tumulato in una sepoltura privata a concessione della durata di almeno 20 anni; se effettuata oltre i 20 anni si parla di estumulazione "ordinaria", se effettuata prima dei 20 anni, di estumulazione "straordinaria".

Alle estumulazioni si applicano le medesime disposizioni e i medesimi costi previsti per le esumazioni.

#### **f) Gestione e manutenzione del Cimitero**

La gestione e la manutenzione del Cimitero, affinché le sepolture, le aiuole e gli spazi contigui siano sempre facilmente accessibili, ordinati e puliti, viene svolta dal personale interno. Tali attività comprendono:

- la pulizia giornaliera dei vialetti interni al Cimitero, dei locali di accesso e di tutti gli spazi aperti al pubblico;
- la manutenzione del verde (siepi, aiuole, ecc.), con relativo sfalcio quando necessario;
- la raccolta dei rifiuti, con periodicità in funzione dell'afflusso di pubblico e secondo i criteri della differenziazione dei rifiuti;



- la sostituzione delle lampade votive in caso di rottura –servizio su richiesta;
- la annaffiatura delle tombe, nei mesi da marzo a novembre -servizio su richiesta e a pagamento.

In caso di nevicata o formazione di ghiaccio a terra e in generale quando non sia garantita la sicurezza di visitatori e personale, possono verificarsi disagi sia per l'apertura puntuale del Cimitero che per la fruizione dei vialetti interni; in tali casi l'impegno del personale è quello di garantire quanto prima l'accesso in sicurezza dei visitatori, partendo dalla possibilità di svolgere i riti funebri.

#### **g) Servizi a supporto delle visite**

A supporto di chi si reca al Cimitero per rendere visita a propri cari o conoscenti, sono messi a disposizione alcuni servizi e strumenti quali:

- annaffiatoi, carriole, rastrelli e pale (su richiesta) in numero congruo, presenti in più punti e il cui utilizzo è gratuito;
- fontane stagionali (funzionanti orientativamente solo da marzo a novembre onde evitare che la formazione di ghiaccio crei disagi o situazioni di pericolo) e una fontana aperta tutto l'anno di fronte all'entrata del campo militare italiano;
- due sedie a rotelle per i visitatori diversamente abili - su richiesta;
- la distribuzione di ceri in prossimità dell'ingresso – servizio a pagamento.

L'acquisto di fiori e piante è possibile fuori dal Cimitero, ove sono presenti alcuni chioschi gestiti da privati.

A beneficio della sicurezza dei visitatori e delle visitatrici è presente un sistema di videosorveglianza all'interno del Cimitero.

## 2.2

### Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Cimitero Comunale ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Cimitero Comunale, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna, attraverso la parte mobile della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Il Comune, valutata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni un indennizzo in forma di un servizio di annaffiatura alla tomba per una settimana, una candela o un libro del Comune.





## Gli standard di qualità del Cimitero Comunale

### Servizio offerto: Informazione

| Standard di qualità   | Obiettivo 2013-2015 | Indennizzo   |
|---|---------------------|--------------|
| Numero di ore settimanali di apertura al pubblico del Cimitero con presenza del personale (custode o personale dell'ufficio amministrativo) | 23,5 h              | Non previsto |
| Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 20 gg di calendario  | Nel 100% dei casi   | Previsto     |
| Giorni massimi di non funzionamento dell'Info-Point (punto informativo automatizzato)   | 5 gg/anno           | Non previsto |

### Servizio offerto: Servizi a supporto delle visite

| Standard di qualità  | Obiettivo 2013-2015  | Indennizzo   |
|--|--|--------------|
| Numero di ore giornaliere di apertura al pubblico del Cimitero | 13 h tra 1 giugno e 30 settembre<br>11 h tra 1 marzo e 31 maggio<br>e tra 1 ottobre e 2 novembre<br>9 h tra 3 novembre e 28 febbraio | Non previsto |
| Numero di sedie a rotelle funzionanti presenti                 | 1  | previsto     |
| Numero di annaffiatoi funzionanti presenti al Cimitero         | 80   | Non previsto |
| Numero di fontane funzionanti presenti al Cimitero             | 40 (almeno 1 nel periodo invernale)  | Non previsto |

**Servizio offerto: Trasporto funebre, funerale, sepoltura, cremazione**

| Standard di qualità   | Obiettivo 2013-2015 | Indennizzo   |
|---|---------------------|--------------|
| Inumazioni: Tempo massimo tra la data di rilascio del permesso e la sepoltura della salma -tranne i casi in cui la famiglia non è reperibile                    | 4 gg                | Previsto     |
| Concessione cimiteriale (nuova tomba): tempo massimo per il rilascio del nulla osta alla concessione, con evidenza degli obblighi e dei pagamenti da effettuare | 7 gg                | Previsto     |
| Autorizzazione al trasporto della salma: tempo di rilascio  | In giornata         | Non previsto |

**Servizio offerto: Esumazione ordinaria**

| Standard di qualità  | Obiettivo 2013-2015                       | Indennizzo   |
|--|---|--------------|
| Numero di solleciti effettuati prima della programmazione dell'attività di esumazione di un defunto  | Due                                       | Non previsto |
| Puntualità nella effettuazione delle operazioni il giorno concordato con i parenti del defunto da esumare -ad eccezione di casi di condizioni meteorologiche avverse | Max ritardo di 1 h dall'orario comunicato | Previsto     |

**Servizio offerto: Esumazione straordinaria**

| Standard di qualità  | Obiettivo 2013-2015 | Indennizzo |
|--|---------------------|------------|
| Tempo massimo in cui viene rilasciata l'autorizzazione all'esumazione straordinaria, a partire dalla richiesta | 15 gg               | Previsto   |

**Servizio offerto: Estumulazione ordinaria e straordinaria**

| Standard di qualità   | Obiettivo 2013-2015                       | Indennizzo |
|---|---|------------|
| Puntualità nella effettuazione delle operazioni il giorno concordato con i parenti del defunto da estumulare      | Max ritardo di 1 h dall'orario comunicato | Previsto   |
| Tempo massimo in cui viene rilasciata l'autorizzazione all'estumulazione straordinaria, a partire dalla richiesta | 15 gg                                     | Previsto   |





## Servizio offerto: Gestione e manutenzione del Cimitero

| Standard di qualità  | Obiettivo 2013-2015                           | Indennizzo   |
|--|---|--------------|
| Frequenza di pulizia dei vialetti e degli spazi comuni del Cimitero  | 3 volte/sett.                                 | Non previsto |
| Frequenza svuotamento cestini  | Due volte a settimana                         | Non previsto |
| Tempestività di avvio degli interventi di messa in sicurezza di piante o manufatti, se creano pericolo o disagio | In giornata                                   | Non previsto |
| Tempo di sostituzione delle lampade votive rotte, a partire dalla richiesta                                      | 2 gg  | Previsto     |
| Percentuale di utenti del Cimitero soddisfatti della pulizia degli spazi del Cimitero                            | 80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti | Non previsto |
| Percentuale di utenti del Cimitero soddisfatti della manutenzione del verde al Cimitero                          | 80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti | Non previsto |



# 3

L'ASCOLTO  
DELL'UTENZA  
E LA VALUTAZIONE  
DEL SERVIZIO

# 3.1

## Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale di Merano. A tal fine il Cimitero Comunale ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

1. periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dal Comune;
2. analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

### La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio

### L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

Il Comune di Merano ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Si intende:

- **Segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- **reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- **suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.



Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente al personale del Cimitero o all'Ufficio Amministrativo del Cimitero o inviati per posta ordinaria all'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Comune di Merano (via Portici 192, 39012 Merano).

### La verifica del rispetto degli standard di qualità

Ogni anno il Cimitero comunale misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei Servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito internet [www.comune.merano.bz.it](http://www.comune.merano.bz.it), stampa locale, ecc.) e, ogni due anni, anche con la parte mobile della Carta dei Servizi.



## 3.2

### I diritti e i doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi del Cimitero Comunale hanno diritti e doveri.

Il personale del Cimitero deve:

- garantire l'apertura e l'accessibilità al Cimitero e la sicurezza nella fruizione di tutte le sue parti;
- pulire e mantenere gli spazi e le aree a verde;
- assistere l'utenza con cortesia, disponibilità e senza discriminazione alcuna, comprendendo eventuali situazioni o stati d'animo particolari.

L'utente e il visitatore/la visitatrice devono:

- rispettare gli orari di apertura e di chiusura, le norme elementari della corretta convivenza civile, la pulizia, il divieto di consumare cibi e bevande e di fumare;
- rispettare il silenzio e la sacralità del luogo nei comportamenti e nei rapporti con gli altri utenti;
- utilizzare secondo le regole i supporti (fontane, annaffiatoi, sedie a rotelle, ecc.) messi a disposizione dal Cimitero, mantenendoli integri e segnalando eventuali malfunzionamenti;
- pagare le tariffe dei servizi fruiti, quando stabilite;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Come si vede i doveri del personale si traducono in diritti dell'utenza, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.



4

INFORMAZIONI UTILI

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al Cimitero Comunale o ai servizi funerari e cimiteriali in generale.

### **In caso di decesso di un familiare, a chi devo rivolgermi?**

In caso di morte in casa, è necessario chiamare il 118 o il Pronto Soccorso dell'Ospedale e il personale medico provvederà a tutte le incombenze; in caso di morte in ospedale o in casa di riposo, il personale medico della struttura si occuperà di tutte le incombenze.

### **Chi rilascia il certificato di morte?**

Il certificato di morte viene rilasciato, dopo il funerale, dai Servizi Demografici del Comune.

### **Il Comune si occupa anche del trasporto della salma fino al Cimitero?**

No, per il trasporto deve rivolgersi ad una delle Imprese private di Onoranze Funebri del territorio in quanto il Comune di Merano non svolge tale servizio.

### **Posso fare inserire più salme all'interno della stessa sepoltura (tomba, loculo, ecc.)?**

Sì, a condizione che le salme siano appartenenti alla stessa famiglia e in osservanza alle norme sanitarie; il personale del Cimitero è a Sua disposizione per verificare la Sua situazione specifica.

### **Ci sono vincoli nella realizzazione della tomba?**

Il Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria pone dei vincoli alla realizzazione di tombe; il personale del Cimitero è a Sua disposizione per verificare la Sua situazione specifica.

### **La sepoltura all'interno del Cimitero Comunale di Merano è vincolata all'appartenenza alla fede cattolica?**

No, quello di Merano è un Cimitero Comunale, per cui non vi è alcuna distinzione legata alla religione, al culto o alla etnia del defunto



**E' possibile fare celebrare la S. Messa funebre nella Parrocchia di appartenenza del defunto?**

No, le S. Messe funebri vengono celebrate nella Cappella del Cimitero dal Parroco della Parrocchia di appartenenza del defunto.

**In caso di cremazione, è possibile portare a casa l'urna contenente le ceneri?**

Sì, ma solo se il defunto è un familiare e previa autorizzazione da richiedere al Comune; il personale del Cimitero è a Sua disposizione per ulteriori approfondimenti.

**In caso di cremazione, è possibile fare disperdere le ceneri?**

No, in quanto la legge attuale non lo consente, sebbene sia in atto un percorso di modifica da parte della Provincia; il personale del Cimitero è a Sua disposizione per ulteriori approfondimenti.

**Posso fare spostare la salma (ceneri o resti mortali) di un familiare in un altro Cimitero?**

Sì, ma solo a determinate condizioni e previa autorizzazione sanitaria; il personale del Cimitero è a Sua disposizione per verificare la Sua situazione specifica.

**E' possibile interrompere il pagamento annuale previsto dalla concessione cimiteriale?**

No, in base agli obblighi della concessione cimiteriale non è possibile interrompere il pagamento annuale previsto prima della scadenza (10 o 20 anni, a seconda della tipologia di sepoltura). In caso di interruzione del pagamento, il Comune è tenuto alla riscossione coatta delle somme dovute.





PAUL MICH  
MARTINA  
TRAUT  
1911 - 1982  
1912 - 1992



5

L'IDEA DELLA MORTE  
TRA MITOLOGIA,  
LETTERATURA, ARTE,  
STORIA E TRADIZIONE

A CURA DELLA  
DOTT.SSA ROSANNA PRUCCOLI



## Di Tànato e altri

Da sempre l'uomo si è trovato a fare i conti con la morte e con la conseguente tanatofobia, con il suo rifiuto e al tempo stesso con la sottile malia che essa esercita. Così l'uomo, in precario equilibrio fra una decisa ripulsa e un sottile fascino, ha indagato la morte attraverso tutto l'arco della sua esistenza sulla terra e ad ogni latitudine. Da sempre l'uomo ha esorcizzato l'idea del trapasso attraverso costruzioni filosofiche, mitologiche e letterarie; attraverso la codificazione di ritualità, tradizioni, credenze, narrazioni, rappresentazioni artistiche e simboliche, fino a giungere a regolamentare il decesso con tutta una serie di leggi.

Nell'antichità, soprattutto nella mitologia greca, la morte era personificata da Thanatos, Tànato. Le rappresentazioni antiche mostravano questa divinità come un uomo barbuto ed alato. Si credeva che, a causa del cuore di ferro e delle sue viscere di bronzo, rimanesse insensibile alle preghiere dei morenti. Teneva dimora nel Tartaro o dinanzi alla porta degli inferi. Gli attributi di Tànato furono poi codificati e rimasero le ali e una torcia spenta e rovesciata. Diversa era invece l'idea del dio della morte tra i romani: Mors era il suo nome ed era un piccolo genio alato che silenzioso compiva il suo compito, ossia, accompagnare le anime all'Ade.

Nelle religioni abramiche la personificazione della morte è consegnata ad Azrael, l'Angelo della Morte. Secondo il Midrash l'Angelo della Morte fu creato da Dio nel primo giorno. Egli abita nei cieli e possiede dodici ali.

Nella tradizione cristiana, dove la morte non è reputata eterna, ma solo un periodo di transito, l'equo Michele è l'angelo della buona morte, colui cioè che aiuta il morente al momento del trapasso. Si reputa infatti che sia proprio l'ora della morte quella in cui l'uomo ha bisogno di soccorso e di protezione.



Come angelo del transito e accompagnatore delle anime dei giusti davanti al Signore, gli sono dedicate le cappelle dei cimiteri e gli ossari e le sue raffigurazioni campeggiano generalmente in questi luoghi così come lo scorgiamo imponente sulla metopa posta all'ingresso principale del cimitero di Merano.

### **La morte fra arte e letteratura:**

#### **Danza macabra e Trionfo della morte**

Nel XIII secolo nelle chiese cattoliche di tutt'Europa iniziarono a fare capolino le figurazioni di tre tematiche macabre come *L'incontro dei tre vivi e dei tre morti*, *il Trionfo della morte* e la *Danza macabra*. Il più antico di questi soggetti è *L'incontro dei tre vivi e dei tre morti*; esso infatti risale alla metà del Duecento e lo si può incontrare nei testi letterari e in numerose immagini fino al primo Quattrocento quando si affermò il più complesso *Trionfo della morte*. Il tema fu trattato da Baudouin de Condé nel 1275 in un'opera dal titolo *Dict des trois morts et des trois vifs*. L'iconografia di questo "incontro-scontro" poteva subire dei cambiamenti a seconda del periodo storico e delle zone, essa infatti traeva origine da una leggenda orientale in cui tre giovani aristocratici in sella ai loro destrieri si imbattono in tre tombe scoperte nelle quali i cadaveri putrefatti li ammonivano con queste tragiche parole: *"Eravamo come voi, sarete come noi"*, oppure: *"Ciò che sarete voi noi siamo adesso. Chi si scorda di noi scorda se stesso"*. In alcuni esempi i tre scheletri si presentano ai tre giovani gentiluomini a cavallo, mentre in altri gli scheletri sono sostituiti da tre cadaveri nei propri avelli e in stadi di decomposizione differenti, passando dal corpo pressoché integro allo scheletro, mentre la funzione didascalica è affidata ad un vecchio saggio eremita che illustra ai giovani il senso della scena. L'eremita è simbolo della Chiesa stessa, con la sua funzione di guida nelle cose terrene e della morte. Non mancano neppure gli esempi in cui i soggetti sono ridotti a due, un morto e un vivo.

L'iconografia della *Danza macabra* e del *Trionfo della morte* si diffusero nell'Europa tutta a partire dal XIV secolo e sono testimonianza di come in epoca tardomedievale la riflessione sulla caducità della vita fosse vissuta tragicamente. L'iconografia, particolarmente macabra e insistita sui dettagli dei corpi in decomposizione o già scheletrici, si diffuse a memento mori in netta opposizione a quanti proprio per esorcizzare questa triste realtà si dessero *toucourt* nel *carpe diem*, sconfinando in ogni sorta di eccesso.



Il tema del *Trionfo della Morte* si affermò dapprima nella letteratura, con esempi eccellenti come il *Trionfo della morte* di Francesco Petrarca e quindi nelle arti figurative. Si tratta però di un tema particolarmente caro all'area alpina e più precisamente al mondo francofono e teutonico. Tale iconografia tendeva a rappresentare in modi diversificati per area geografica e periodo storico l'idea stessa della morte, spesso impersonata da una orrida vecchia semi scheletrita e semi decomposta oppure da uno scheletro a cavallo. I loro attributi erano l'arco e le frecce, la falce, la spada.

La *Danza macabra* fa la sua prima comparsa sul finire del XIV secolo e trae anch'essa origine da opere letterarie e teatrali, per poi trovare nell'iconografia artistica l'espressione somma e più impressionante. Essa sottolineava tanto la labilità dell'esistenza terrena quanto la vita eterna dell'anima. In gran parte dei Paesi europei tale iconografia trovava posto soprattutto nei recinti cimiteriali, negli ossari, nelle cappelle mortuarie. Nella *Danza macabra* si assiste generalmente ad un lungo corteo in cui gli scheletri ghermiscono personaggi di differente età, rango e stato sociale, a significare che ogni uomo – dal vecchio al giovane, dal povero al sovrano – sono destinati alla morte. Psicologicamente destabilizzante è il fatto che ogni scheletro è, rispetto all'essere ancora in vita, il suo esatto doppio: così una bella fanciulla che si rimira allo specchio sarà costretta alla danza dalla presa di un'orribile donna-scheletro, oppure sarà uno scheletro con la mitria in testa ad afferrare, beffardo, il vescovo che invano cerca di tenersi aggrappato al tavolo ingombro di monete e di gioielli, segni di una falsa vocazione religiosa. Morire insomma è una sorte comune che non privilegia chi in vita era stato favorito da bellezza, salute, ricchezza o posizione sociale. Tale inesorabile dato di fatto offriva ai poveri e agli esclusi una sorta di consolazione e consentiva loro di vedere nella morte una sorta di regolatrice di ogni ingiustizia.





## **Morire, dormire; dormire, forse sognare ...**

Fra gli storici che si occuparono di delineare la storia della morte e quindi della mentalità riguardo al decesso, quelli di Jean Delumeau e ancor più quelli di Philippe Aries sono celebri capisaldi storiografici cui viene spontaneo riferirsi tratteggiando brevemente solo alcuni dei loro interessanti risultati, comunque efficaci per inquadrare, seppur schematicamente, il lungo cammino e i molteplici cambiamenti che la mentalità occidentale subì nei confronti della morte e dei morenti. Gli storici concordano sul fatto che nel primo Medioevo, ad esempio, si sperasse che la morte potesse sopraggiungere “nel proprio letto” e solo dopo aver avuto il tempo di una preghiera, di un pentimento, di una riconciliazione spirituale con l’onnipotente. La mala mors, quella cioè improvvisa che non lascia tempo ad una preparazione, era la più temuta. Ma gli studi di Aries vanno oltre e spiegano come in quel tempo il morente fosse una sorta di protagonista di una cerimonia pubblica avente lo scopo di “addomesticare la paura della morte”. Il trapasso era accompagnato da una serie di gesti rituali, dei quali l’assoluzione finale era l’unico atto ecclesiastico. Il morente poi si girava e, dando le spalle agli astanti, viveva da solo il proprio trapasso. La morte, perciò, veniva circoscritta ad una precisa ritualità che si svolgeva con la partecipazione della comunità intera che era parte integrante del rito. La morte non creava imbarazzo alcuno né tra i familiari né nel resto della comunità e anche i bambini venivano portati ad assistere. Lentamente però l’influenza cattolica modificò alcuni aspetti della mentalità e della ritualità, della finalit  e del significato della morte, insinuando la paura del Giudizio. Gli uomini del XIII secolo erano convinti che solo il defunto sepolto all’interno di una struttura ecclesiastica non avrebbe avuto difficolt  alcuna al momento del Giudizio e si sarebbe salvato. A partire dal XV secolo si pensò che il Giudizio avvenisse al momento del trapasso, cessando in tal modo di essere un momento comune a tutti i defunti e diventando un fatto personale. Iniziò quindi a farsi strada la convinzione che per salvarsi occorresse morire in modo morale e la morte diventò la conclusione della propria biografia mentre iscrizioni personalizzate affidavano alla pietra o al marmo il compito di eternare le qualità del defunto, raccontandole per secoli ai posteri.

Fra la fine del XVI e fino a tutto il XVIII secolo la morte perse il suo carattere di familiarit  e divenne un momento di rottura col quotidiano. Gli astanti non erano pi  partecipi dell’evento ma ne diventavano gli spettatori e la stessa famiglia del morente si limitava ad essere soltanto esecutrice degli atti testamentari e delle ultime volont . Il moribondo fu lentamente allontanato e evitato da tutti coloro che non avessero rapporti stretti con lui. Infatti la morte del conoscente divenne sempre pi  difficile da superare e in modo assai evidente



nel XIX secolo. Il cadavere divenne un problema igienico e i cimiteri furono allontanati dai centri cittadini. A partire dal XIX secolo la morte divenne addirittura un tabù.

Nella società attuale il trapasso viene nascosto, spesso perfino al malato, che non è più un protagonista, bensì una semplice comparsa succube della volontà altrui. Le decisioni vengono prese dall'equipe medica, la quale ha il compito di liberare la famiglia da un peso così gravoso, e il luogo della morte è l'ospedale, che libera i luoghi della quotidianità da una presenza così imbarazzante. Al moribondo non resta che mantenere "un accettabile stile di vita mentre muore - un accettabile stile di affrontare la morte". Sono lontani i tempi in cui il moriente si congedava dai familiari, dai parenti e dagli amici, consapevoli e rispettosi del suo bisogno d'isolamento. Ora fino all'ultimo istante bisogna fingere che non si morirà. Conclusosi l'imbarazzante evento i congiunti non devono manifestare eccessive emozioni e neppure mantenere il lutto, in quanto questi comportamenti sono solo un ostacolo ad un più celere ritorno nel circuito sociale. Quest'ultimo infatti è disturbato da simili comportamenti, in quanto essi non tendono a nascondere la morte ma a palesarla. Le condoglianze divengono tacite e imbarazzanti, paradossalmente proprio da parte di coloro che sono i più dispiaciuti per la situazione venutasi a creare. Essi infatti credendo che il modo migliore per aiutare i familiari del moriente sia quello minimizzare per non rinnovare il dolore, non si rendono conto dell'ulteriore isolamento a cui condannano una persona già provata da un lutto.





680000

