



**AZIMUT S.p.A.** - Via Trieste, 90/A - 48122 Ravenna tel. 0544 451238- fax 0544 684294  
P.IVA: 01324100393 - CF: 90003710390 - Iscrizione Reg. Imprese di Ravenna: 90003710390 - Capitale Sociale €2.730.553,00 i.v.  
Società sottoposta all'attività di direzione, coordinamento e controllo da parte di Ravenna Holding S.p.A.  
e-mail [info@azimut-spa.it](mailto:info@azimut-spa.it) PEC [info@pec.azimut-spa.it](mailto:info@pec.azimut-spa.it)

# **CARTA DEI SERVIZI 2024**

## **Azimut S.p.A.**

### **SERVIZIO DISINFESTAZIONE COMUNI DI RAVENNA E CERVIA**

#### **INDICE**

1. INTRODUZIONE
  - 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi
  - 1.2 I principi fondamentali
  - 1.3 Il giudizio sul servizio
2. MISSIONE
  - 2.1 Presentazione dell'Azienda e principali servizi gestiti
  - 2.2 La certificazione di qualità
  - 2.3 Personale
  - 2.4 Sistema integrato 231/ anticorruzione
3. SERVIZIO DISINFESTAZIONE
4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO
  - 4.1 Derattizzazione
    - 4.1.1 Attività di sopralluogo ed intervento
    - 4.1.2 Distribuzione gratuita delle esche raticide alla popolazione
  - 4.2 Deanzarizzazione
    - 4.2.1 Inteventi antilarvali
    - 4.2.2 Interventi adulticidi
  - 4.3 Contenimento della popolazione di colombo di città
  - 4.4 Bonifica da altri infestanti
  - 4.5 Disinfezione ambienti
  - 4.6 Consulenza alla cittadinanza
5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2023
6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
  - 6.1 Informazioni
  - 6.2 Assistenza
  - 6.3 Sicurezza
  - 6.4 Tutela ambientale
  - 6.5 Accessibilità ai clienti diversamente abili
  - 6.6 Rapporto con clienti
    - 6.6.1 Personale front office
    - 6.6.2 Comportamento del personale a contatto con il pubblico
    - 6.6.3 Suggerimenti e reclami
    - 6.6.4 Recapiti per il Clienti

# 1. INTRODUZIONE

## 1.1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Azimut S.p.A. informa i cittadini sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

Il documento ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.01.1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 11.07.1995 n. 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12.05.1995 n. 165 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge 14.11.1995 n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- D.Lgs 286 del 30.07.1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” – art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”;
- Legge n. 150 del 7.6.2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Direttiva 24.03.2004 del Ministro della Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27.07.2005 sulla qualità dei servizi on-line e sulla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19.12.2006;
- Legge 24.12.2007 n. 244 (Legge Finanziaria 2008 art. 2, comma 461);
- Deliberazioni Civit 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, 89/2010 “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del settore di misurazione e valutazione delle performance” e 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- Legge 24.03.2012 n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 – Art. 8: Contenuto delle Carte di Servizio;
- L. 33/2013 art. 32;
- Art. 25 D.Lgs. 201/2022.

Lo schema proposto viene in ogni caso adottato in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Ravenna (che prevede al riguardo specifiche prescrizioni).

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che Azimut S.p.A. si propone di rispettare e migliorare.

La Carta verrà annualmente aggiornata sulla base di obiettivi di consolidamento e/o miglioramento, tenendo anche conto della disponibilità dei dati raccolti tramite le indagini di Customer Satisfaction.

## 1.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Azimut S.p.A. è improntata sui seguenti principi fondamentali.

**Uguaglianza ed imparzialità:** servizio accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti (le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità).

**Continuità e regolarità:** garanzia di servizi regolari e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore (interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc). In caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, Azimut S.p.A. si impegna ad adottare tutte le misure necessarie - in primo luogo l'informazione - per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

**Partecipazione:** i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, reclami, suggerimenti sul servizio. Azimut S.p.A. si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate. Confronto con la Clientela, anche attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni sulla qualità del servizio.

**Efficienza ed efficacia:** aumento del livello qualitativo del servizio, sintesi tra capacità di soddisfare i clienti, economia delle erogazioni. Azimut S.p.A. si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze manifestate dai Clienti.

**Fattori di qualità:** sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da Azimut S.p.A. sono:

- informazioni e copertura del territorio;
- assistenza;
- sicurezza;
- tutela ambientale
- accessibilità ai clienti diversamente abili;
- rapporto con i clienti e gestione reclami.

**Indicatori di qualità:** rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi Azimut S.p.A. tali indicatori derivano dagli impegni assunti con il Comune di Ravenna, meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio.

**Standard di prestazione:** sono i livelli di servizio che Azimut S.p.A. si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con gli Enti affidanti. Pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Ravenna.

Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

### **Soddisfazione del Cliente**

Per conoscere il grado di soddisfazione della clientela ed individuare eventuali opzioni di miglioramento sui diversi aspetti del servizio disinfezione, Azimut S.p.A. effettua annualmente una **indagine di rilevazione della qualità percepita dai clienti**. I risultati dell'indagine vengono pubblicati sulla presente Carta dei Servizi.

Viene inoltre monitorato il numero dei reclami, qualora questi siano riconducibili a disservizi imputabili a responsabilità diretta di Azimut S.p.A.

### 1.3. IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

L'indagine di rilevazione della qualità percepita sui servizi gestiti (verde pubblico, cimiteri, disinfestazione zanzare, gestione sosta) viene svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A..Sino al 2022 tale indagine, relativa ai dati dell'anno precedente, è stata svolta esclusivamente mediante interviste telefoniche a utenti dei servizi gestiti. Nel 2023, per l'anno 2022, l'indagine è stata svolta attraverso una modalità mista tra interviste personali (svolta sull'80% circa del campione rappresentativo) e interviste telefoniche (sul restante 20%).

Per i dati relativi al 2023 l'indagine è stata realizzata totalmente mediante interviste personali (*face to face*).

Si riporta di seguito la composizione del campione degli intervistati nelle indagini dell'ultimo triennio:

- a) le interviste effettuate a dicembre 2021 (relative all'anno 2021) sono state complessivamente n. 1.035, così suddivise: n. 630 a Ravenna, n. 251 a Faenza e n. 154 a Cervia;
- b) le interviste effettuate a gennaio 2023 (relative all'anno 2022) realizzate sono state 1023 così suddivise: n. 652 a Ravenna, n. 246 a Faenza e n. 125 a Cervia;
- c) le interviste effettuate nel dicembre 2023 (relative all'anno 2023) sono state complessivamente n. 1.005, così suddivise: n. 662 a Ravenna, n. 222 a Faenza e n. 121 a Cervia.

#### Tabella riassuntiva interviste su Ravenna

SERVIZIO DISINFESTAZIONE COMUNE DI RAVENNA CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2021	2022	2023
	Voti Medi	Voti Medi	Voti Medi
Gestione della disinfestazione zanzare	5,84	6,25	6,48
Gestione contenimento colombo	6,34	6,55	6,49
Distribuzione gratuita esche raticida	6,36	6,86	6,59
Consulenza Telefonica	6,51	6,89	6,53
Tempestività intervento	6,33	6,77	6,51
Efficacia intervento	6,23	6,74	6,28
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,19</b>	<b>6,68</b>	<b>6,48</b>

#### Tabella riassuntiva interviste su Cervia

SERVIZIO DISINFESTAZIONE COMUNE DI CERVIA CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2021	2022	2023
	Voti Medi	Voti Medi	Voti Medi
Gestione della disinfestazione zanzare	6,10	5,10	6,33
Gestione contenimento colombo	6,19	6,26	6,54
Distribuzione gratuita esche raticida	6,49	6,93	6,61
Consulenza Telefonica	6,52	6,84	6,62
Tempestività intervento	6,44	6,75	6,52
Efficacia intervento	6,25	6,66	6,45
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,35</b>	<b>6,33</b>	<b>6,51</b>

I dati relativi alle indagini di customer satisfaction anno 2023 mostrano una valutazione positiva del servizio. Si percepisce l'aumento della consapevolezza da parte dell'utente del lavoro svolto.

Le tabelle successive riportano i dati relativi alle criticità liberamente segnalate dalla Clientela (con risposte libere sul servizio nel territorio ravennate)

### Tabella riassuntiva interviste su Ravenna

<b>CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO DISINFESTAZIONE DEL COMUNE DI RAVENNA</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Niente di negativo da segnalare	-	44,30%	56,30%
Poco efficace	23,90%	8,90%	7,10%
Tempestività degli interventi	18,00%	4,90%	1,80%
Continua presenza delle zanzare	13,70%	21,50%	23,30%
Poco frequente	26,30%	5,80%	7,30%
Mancanza di consulenza telefonica al bisogno	2,70%	1,20%	-
Mancanza di comunicazione ai cittadini	-	0,30%	-
Non è stata trovata una soluzione valida	4,80%	3,50%	6,00%
Il comune non se ne occupa	0,30%	0,30%	-
Non efficiente su alcuni insetti/presenza mosche	1,10%	4,60%	-
Reperibilità prodotti larvicida	0,30%	0,20%	-
Servirebbe disinfestazione specifica per ratti	1,10%	0,30%	0,90%
Non arrivano in tutte le aree della città	3,00%	1,20%	2,90%
Utilizzo di agenti chimici per la disinfestazione	3,50%	0,90%	0,50%
troppi piccioni	2,40%	5,40%	5,10%
troppi gabbiani	0,00%	0,20%	0,30%
maggiore collaborazione dei cittadini	2,20%	2,00%	0,60%
distribuzione delle esche	1,10%	0,90%	0,20%
disagi nei giorni di disinfestazione	0,50%	-	-
odore sgradevole dopo disinfestazione	0,30%	-	-
Poca pulizia dei tombini	-	0,20%	0,20%

### Tabella riassuntiva interviste su Cervia

<b>CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO DISINFESTAZIONE DEL COMUNE DI CERVIA</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Niente di negativo da segnalare	-	34,40%	73,60%
Poco efficace	17,90%	9,60%	5,80%
Tempestività degli interventi	16,40%	4,80%	1,70%
Continua presenza delle zanzare	13,40%	30,40%	14,90%
Poco frequente	31,30%	7,20%	-
Mancanza di consulenza telefonica al bisogno	-	0,80%	-
Non è stata trovata una soluzione valida	10,40%	1,60%	6,60%
Il comune non se ne occupa	3,00%	-	-
Non efficiente su alcuni insetti/presenza mosche	1,50%	8,00%	-
Non arrivano in tutte le aree della città	4,50%	1,60%	-
troppi piccioni	3,00%	1,60%	5,00%
troppi gabbiani	6,00%	7,20%	1,70%
maggiore collaborazione dei cittadini	1,50%	4,00%	-

Tra le criticità liberamente segnalate dall'utenza, si evidenzia una rilevante percentuale (23,30% per Ravenna e 14,90% per Cervia) di utenti che segnalano una "continua presenza delle zanzare".

A tal proposito, Azimut S.p.A. esegue interventi antilarvali da marzo a ottobre nelle aree naturali e nelle caditoie stradali sulla base di contratto di servizio affidato dal Comune di Ravenna e di Cervia in cui vengono stabiliti i numeri degli interventi da eseguire. Gli interventi sono georeferenziati e vengono periodicamente (circa 20/25 giorni) pubblicati nel sito aziendale rendendo trasparente e monitorabile (anche in termini di tempestività) l'attività sia da parte dell'Amministrazione Comunale che dai cittadini. In merito all'efficacia del prodotto si ricorda che Azimut S.p.A. ha consolidato da diversi anni l'uso di un prodotto larvicida a base siliconica, a basso impatto ambientale, fotolabile, che - con azione fisico-meccanica (non chimica) - crea un sottilissimo velo (abbassa lo stato tensionale di superficie, mantenendo il passaggio dell'ossigeno), impedendo lo sviluppo con effetto integrale su tutti gli stadi larvali dei vari tipi di zanzara. Si tratta di prodotti (distribuiti gratuitamente anche alla cittadinanza) con costi superiori a quelli in precedenza utilizzati ma sicuramente più efficace rispetto al precedente principio (*diflubenzuron*). Risulta importante per evitare la "continua presenza di zanzare" che questo trattamento larvicida venga eseguito anche in proprietà privata in quanto le aree pubbliche trattate da Azimut S.p.A. rappresentano il 20-30% del totale del territorio (70-80% delle zone a rischio è di proprietà privata).

Di conseguenza le maggiori criticità evidenziate non trovano un supporto oggettivo e sono riscontrabili in ogni momento dai dati pubblicati dalla società sul sito aziendale all'indirizzo:

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Disinfestazione/Difendiamoci-dalle-zanzare>

Dal momento che la stagione invernale 2023/2024 ha fatto registrare temperature relativamente miti rispetto alla media stagione di oltre due gradi, nell'ottica di sorveglianza attiva e costante presenza operativa nei territori di riferimento, Azimut S.p.A., di concerto con le Amministrazioni Comunali di Ravenna e Cervia, per l'annualità 2024 ha ritenuto opportuno avviare anticipatamente, rispetto alle precedenti annualità i monitoraggi sui focolai larvali di zanzare in ambito naturale, con l'esecuzione in via anticipata dei trattamenti antilarvali in tutte le caditoie presenti in ambito pubblico (circa 75.000 nel Comune di Ravenna e circa 20.000 nel Comune di Cervia), nonché l'esecuzione di ulteriori ed eventuali interventi di contenimento della popolazione di zanzare sul territorio.

## 2. MISSIONE

### 2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

Azimut S.p.A. è stata costituita a seguito di cessione di ramo d'azienda di Area Asset S.p.a. ad AMF S.p.a. di Faenza, con modifica della denominazione sociale, in data 01.01.2009 al fine di gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Ravenna Holding S.p.a. su delega degli enti locali proprietari (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese), ha esperito procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi, ai sensi della normativa vigente nazionale e della prassi comunitaria in tema di società miste sul partenariato pubblico-privato istituzionale PPPI.

A seguito dell'assegnazione della gara, la cordata aggiudicataria (formata da CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria e CICLAT Consorzio Italiano Cooperativa Lavoratori Ausiliari Traffico Soc. Coop di Bologna BO, mandante) si è consolidata - come imposto dal bando di gara - nella società consortile denominata "Antares S.C. a R.L." con sede in Ravenna (RA) via Trieste n. 76. Soci assegnatari per riparto interno consortile sono: Cooperativa Muratori e Cementisti C.M.C., Deltambiente Soc. Coop. Agr. di Ravenna; S. Vitale Cooperativa sociale di Ravenna e Ciclat Consorzio italiano cooperative lavoratori ausiliari del traffico Soc. Coop. di Bologna.

Dal 01.07.2012, a seguito della cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, Azimut S.p.A. ha assunto la configurazione di società "mista" a maggioranza pubblica. Come previsto dal bando di gara, il socio privato eseguirà gli specifici compiti operativi oggetto dell'affidamento.

Il capitale azionario risulta essere così ripartito:

<i>Azionista</i>	<i>Azioni</i>	<i>%</i>
Ravenna Holding S.p.A.	1.632.979	59,80%
Comune di Castel Bolognese	5.353	0,20%
Antares S.c. a r.l.	1.092.221	40,00%
<b>Totale</b>	<b>2.730.553</b>	<b>100,00%</b>

I servizi riguardano direttamente o indirettamente la gestione del territorio e dei beni pubblici afferenti i cimiteri nell'interesse della cittadinanza ed in particolare:

- la gestione dei servizi cimiteriali (incluse le operazioni di polizia mortuaria);
- la gestione di cremazione salme;
- la gestione di camere mortuarie;
- la gestione della manutenzione del verde pubblico;
- la gestione dell'igiene ambientale attraverso attività antiparassitarie, fitoiatriche, disinfestazione e disinfezione;
- la gestione di toilette pubbliche;
- la gestione di servizi manutentivi
- la gestione di servizi di tipo tecnico progettuale;
- la gestione di servizi di sosta e altre attività inerenti la mobilità;
- lavori di costruzione e sepolture in genere;
- gestione del servizio di recupero e trasporto salme;
- assistenza autoptica e servizi collaterali (attività prevista da statuto ma attualmente non esercitata);
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti.

## **2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'**

L'azienda Azimut S.p.A. è certificata secondo le norme ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 per tutti i suoi servizi.

La prima certificazione di Sistema di Qualità è stata rilasciata in data 30 dicembre 2013 a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, sulla base di analisi complete dell'organizzazione e dei suoi risultati. A dicembre 2022, a seguito della verifica triennale eseguita da Bureau Veritas Italia S.p.A., Azimut S.p.A. ha ottenuto il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015 per altri 3 anni.

A fine settembre 2021 Azimut S.p.A. ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" per le attività di erogazione di servizi: (cimiteriali, di cremazione, di camera mortuaria, di sosta a pagamento, di manutenzione del verde, di disinfestazione e di gestione di toilette automatiche) e per le attività di progettazione e direzione lavori di opere e manutenzioni straordinarie inerenti alla gestione dei servizi. A novembre 2023 l'ente di certificazione ha effettuato le verifiche periodiche di mantenimento alle suddette norme con esito positivo.

Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 e ISO 37001 impegna quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti.

La maturità del sistema organizzativo aziendale risulta confermato in sede di verifiche ispettive presiedute dall'Ente Certificatore, che non hanno mai evidenziato "non conformità" significative.

## **2.3. PERSONALE**

Il Servizio Disinfestazione si colloca all'interno del Settore Ambiente di Azimut S.p.A., settore in cui è compreso anche il Servizio Verde.

Il personale adibito al Servizio Disinfestazione è attualmente costituito da:

- n. 1 Responsabile del Settore Ambiente;
- n. 1 coordinatore disinfestazione;
- n. 7 addetti operativi alla disinfestazione a tempo indeterminato.

Azimut S.p.A. può inoltre avvalersi del personale di Organizzazioni esterne, contrattualizzate, per lo svolgimento di specifici servizi.

### **Identificabilità del personale**

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla disinfestazione indossa la divisa specifica ed espone bene visibile il cartellino di riconoscimento.

### **Monitoraggio sanitario del personale**

Azimut S.p.A. garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

### **Formazione del personale**

Azimut S.p.A., consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico e alla formazione generale del proprio personale.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

I corsi di formazione sono soprattutto incentrati sull'impiego di mezzi e attrezzature, in conseguenza del loro pratico utilizzo.

Il personale addetto alla disinfestazione viene inoltre formato sulla biologia e sui più recenti metodi di lotta, a contrasto degli infestanti target. Gli operatori sono inoltre in possesso di certificazioni / patentini che autorizzano la manipolazione e l'utilizzo degli agenti chimici durante gli interventi.



### **Cortesia del personale**

Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con Clientela, ed è tenuto a rivolgersi ai fruitori dei servizi con rispetto e professionalità; risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile; cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito; indossa la divisa (se prescritto); porta in modo ben visibile la tessera di riconoscimento o – se operatore telefonico – dichiara il proprio nome all’inizio della conversazione.

Azimut S.p.A. cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice Etico e di Comportamento del personale.

## **2.4 SISTEMA INTEGRATO 231/ANTICORRUZIONE**

Azimut S.p.A., adotta ed implementa in continuo un sistema integrato di prevenzione dei rischi di cui al D.Lgs. 231/2001 s.m.i. esteso alla vigente normativa anticorruzione, in quanto società con capitale a maggioranza pubblica (pur non essendo una società a controllo pubblico, Azimut S.p.A. applica in via di autolimitazione un sistema anticorruzione). In particolare sul sito aziendale “società trasparente” è pubblicato il modello Ex D.Lgs.231/2001 e il PTPCT (Piano triennale della prevenzione della corruzione e trasparenza.), annualmente aggiornato. Nell’ambito del PTPCT è presente una area specifica relativa ai servizi, in cui sono elencati i processi in rapporto ai rischi dell’attività, nonché le misure adottate dall’azienda riguardo al contenimento dei suddetti rischi.

### 3. SERVIZIO DISINFESTAZIONE

A seguito dell'avvenuta scissione societaria di Area Asset S.p.A., Azimut S.p.A. ricevette il ramo di azienda esercente vari servizi, tra i quali la tutela e manutenzione "igienico-sanitaria" del territorio Comunale di *Ravenna e Cervia* dalla "proliferazione di organismi infestanti" (derattizzazione, dezanzarizzazione e la disinfezione/disinfestazione), subentrando così a tutti gli effetti nel contratto di servizio, in essere col comune di *Ravenna e con il Comune di Cervia*, ad Area Asset S.p.A.

*Comune di Cervia:*

Nel 2012, a seguito della gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi di Azimut S.p.A., il Comune di Cervia deliberò la sottoscrizione formale con Azimut S.p.A. del Contratto di Servizio per la tutela e manutenzione igienico-sanitaria del territorio Comunale di Cervia con durata di 15 anni (fino al 30.06.2027) corredato dai seguenti allegati:

- Allegato Tecnico- che descrive le azioni in carico ad Azimut S.p.A.
- Carta dei Servizi- che descrive gli standard richiesti al servizio
- Tariffario Prestazioni occasionali
- Elenco focolai ratti
- Elenco focolai zanzare

*Comune di Ravenna:*

Nel 2013 il Comune di Ravenna affida ad Azimut S.p.A. la gestione del servizio di disinfestazione nel Comune di Ravenna, tramite la sottoscrizione del contratto di servizio, con durata di 15 anni (fino al 30.06.2027) corredato dai seguenti allegati:

- Allegato A "Allegato Tecnico"- che descrive le azioni in carico ad Azimut S.p.A.
- Allegato B "Elenco Beni" di proprietà del comune dati in uso ad Azimut S.p.A.
- Allegato C "Carta dei Servizi"- che descrive gli standard richiesti al servizio
- Allegato D "Tariffario"
- Allegato 1 "Elenco focolai ratti"
- Allegato 2 "Elenco focolai zanzare"
- Allegato 3 "Procedura disinfestazione strutture scolastiche"

I Contratti di Servizio disciplinano il Servizio di Disinfestazione su tutto il territorio dei comuni di Ravenna e Cervia.

Le attività contrattualizzate sono sostanzialmente identificabili in due tipologie:

a) *Attività istituzionali, continuative e programmabili*

Rappresentano le attività svolte in forma programmata secondo le caratteristiche dimensionali ed organizzative e le periodicità (sono riportate nell'Allegato Tecnico del Contratto che potrà essere oggetto di variazioni e/o integrazioni annuali concordate fra le Parti).

b) *Attività istituzionali occasionali, non programmabili*

Rappresentano le attività aventi natura istituzionale, ma con carattere occasionale e/o di emergenza e che rendano necessari interventi ulteriori rispetto a quelli già previsti nel programma di cui all'Allegato Tecnico del Contratto.

(Rientrano in questa tipologia, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli interventi necessari per fronteggiare la presenza di nuovi agenti infestanti; un considerevole incremento della necessità di attività programmabili determinato da fenomeni atmosferici e/o ambientali eccezionali, a seguito di richiesta dell'Amministrazione Comunale all'Ente preposto o e/o a seguito di provvedimenti dell'Ente Sovraordinato).

Le Attività non programmabili vengono svolte da Azimut S.p.A. su specifica richiesta scritta del Servizio competente del Comune; qualora le prestazioni richieste non siano comprese nel tariffario allegato al contratto di servizio, verrà redatto apposito preventivo e il Servizio Comunale competente disporrà il relativo ordine di lavoro.

Gli importi contrattuali per le attività ordinarie (disinfestazione e lotta alla zanzara tigre) sono stati prestabiliti in rate annuali per tutta la durata del contratto (15 anni). I corrispettivi annuali verranno versati dai Comuni di Ravenna e Cervia ad Azimut S.p.A. in 6 rate bimestrali.

I corrispettivi per le attività occasionali non programmabili, verranno concordati con i committenti, e fatturati al termine degli stessi.

Azimut S.p.A. è titolare dei mezzi e delle attrezzature necessarie ad espletare il servizio. Si attiva inoltre per una costante manutenzione di essi e/o per eventuali acquisti di nuovi veicoli e attrezzature, di materie prime, di energie, di materiali e per l'esecuzione di servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato. Azimut S.p.A. gestisce altresì i rapporti con gli enti di controllo regionali (quali ARPAE, AUSL, etc.); effettua periodicamente i necessari controlli qualitativi; mette in atto tutte le prestazioni tecniche ed amministrative necessarie a garantire la continuità del servizio stesso (a titolo esemplificativo si occupa di istruire e gestire le pratiche relative alle eventuali richieste di concessioni /autorizzazioni necessarie per la gestione del servizio, si occupa di elaborazioni e trasmissioni mensili al Comune di resoconti contenenti informazioni in merito all'andamento del servizio ed al rapporto con l'utenza, etc.).

## 4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

Le attività disciplinate dal contratto comprendono:

4.1 Derattizzazione

4.2 Dezzanarizzazione

4.3 Contenimento della popolazione di Colombo di città (*Columba livia* var. *domestica*)

4.4 Bonifica altri infestanti presso aree pubbliche o edifici pubblici comunali (processionaria del pino, insetti striscianti, calabroni e vespe)

4.5 Disinfezione ambienti

4.6 Consulenza alla cittadinanza sulle problematiche legate alla disinfestazione.

Le attività sopra riportate vengono effettuate con frequenze e modalità variabili in funzione delle varie tipologie di intervento al fine di ottenere una presenza di infestanti sul territorio comunale razionalmente contenuta.

### 4.1 DERATIZZAZIONE

La derattizzazione è finalizzata al contenimento di ratti e topi sul territorio attraverso interventi programmati su focolai censiti e georeferenziati nelle aree pubbliche e attraverso la distribuzione di esche raticide ai privati cittadini residenti. Azimut S.p.A. ha infatti in carico l'attività di sopralluogo, di intervento e di distribuzione esche alla popolazione residente nel territorio comunale di Ravenna e Cervia.

#### 4.1.1 Attività di sopralluogo ed intervento

I focolai di infestazione sono censiti tramite sopralluoghi e costante sorveglianza del territorio, integrati da eventuali segnalazioni pervenute da privati o dagli uffici del Servizio ambiente dei comuni di Ravenna e Cervia.

Gli interventi di derattizzazione vengono svolti principalmente nella stagione autunnale ed invernale (dal mese di ottobre al mese di marzo). In tale periodo, infatti, a causa della mancanza di cibo nelle campagne, si avvicinano maggiormente alle zone abitate. Oltre a questo fenomeno, le basse temperature inducono un aumento del metabolismo basale per il mantenimento della temperatura corporea, che si traduce in un maggior fabbisogno di nutrimento, rendendo così più efficaci le attività di derattizzazione effettuate tramite esche rodenticide.

A seconda del tipo di infestazione, della specie rilevata o del luogo di intervento, viene valutata la metodologia più idonea da utilizzare (tavolette con collante, trappole multicattura, trappole a scatto, esche virtuali per il monitoraggio o esche rodenticide con principio attivo anticoagulante). Tutte le postazioni presenti sul territorio sono successivamente georeferenziate tramite apposito applicativo software, costituendo così banca dati della situazione territoriale al fine di monitorare e manutentare periodicamente i dispositivi presenti. Seguono ulteriori interventi di controllo volti a verificare l'esito del trattamento e, qualora si riscontrino ancora tracce della presenza di roditori, si provvede ad ulteriori posizionamenti e monitoraggi, fino alla normalizzazione della situazione. In area pubblica, ciascun focolaio e ciascun erogatore, è oggetto ad un minimo di 4 interventi/controlli ogni anno.

#### 4.1.2 Distribuzione gratuita di esche raticide alla popolazione

*Comune di Ravenna:*

Nel periodo compreso fra novembre e febbraio tutti i cittadini residenti interessati dalla presenza di roditori nelle loro proprietà private, possono recarsi, in funzione della zona di residenza, nelle sedi delle rispettive circoscrizioni dove, a settimane alterne ed in giornate prestabilite, un operatore

Azimut S.p.A. consegna esche raticide in confezioni da 150 grammi, sulle quali sono riportate le modalità di corretto utilizzo.

Il Calendario relativo alla distribuzione gratuita delle esche raticide presso gli Uffici decentrati del Comune di Ravenna, viene annualmente pubblicato sul sito web Azimut S.p.A. alla pagina: <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Disinfestazione/Derattizzazione>

L'operatore Azimut S.p.A. presente fornisce inoltre ogni dettaglio utile, per ottenere una efficace derattizzazione domestica, in sicurezza per l'utente.

La distribuzione viene inoltre effettuata gratuitamente tutto l'anno presso la Stazione ecologica gestita da Hera S.p.a. di via Romea Nord n° 180 (zona Bassette) dagli operatori Hera in servizio, durante gli orari di apertura della stessa (vedi sito web HERA S.p.A.).

#### *Comune di Cervia:*

Nel periodo compreso fra ottobre e marzo, tutti i cittadini residenti interessati dalla presenza di roditori nelle loro proprietà private, possono prenotare la consegna di prodotti raticidi contattando telefonicamente la sede del "Cervia Informa Cittadini", V.le Roma 33, limitatamente alle abitazioni civili di loro proprietà. Le esche raticide possono essere inoltre ritirate gratuitamente direttamente dai cittadini residenti presso le Stazioni ecologiche gestite da Hera S.p.a. (Cervia e Pisignano) e presso la sede del Cervia Informa Cittadini (V.le Roma, 33 – Cervia), durante gli orari di apertura.

## **4.2 DEZANZARIZZAZIONE**

Azimut SpA è stata incaricata dai Comuni di Ravenna e Cervia di mettere in atto tutte le azioni necessarie a contenere la popolazione di zanzare presenti sul territorio: zanzara tigre (*Aedes albopictus*), zanzara comune (*Culex pipiens*) e zanzare tipiche delle aree naturali (*Aedes caspius* e *Aedes detritus*).

Attualmente, nella fascia territoriale urbana e del forese, le infestazioni di zanzare sono rappresentate quasi esclusivamente da esemplari appartenenti al genere *Culex*, una specie meno aggressiva rispetto alle altre e che crea quindi meno disagio.

Nella fascia territoriale dei lidi, soprattutto a nord di Ravenna, le infestazioni sono determinate principalmente da esemplari appartenenti al genere *Aedes caspius* e *detritus*, attivi anche nelle ore diurne e caratterizzati da focolai di sviluppo larvale estremamente variabili, la cui estensione ed attivazione è influenzata dalle precipitazioni atmosferiche e dalla relativa intensità, pertanto risultano esemplari più fastidiosi e che creano maggior disagio alla popolazione, sfarfallando inoltre in modo contemporaneo e massale.

Attraverso la presenza sul territorio di n. 9 trappole a CO<sub>2</sub>, che catturano esemplari adulti circolanti nell'ambiente, Azimut S.p.A. è in grado, in base alla successiva verifica delle specie catturate e al numero di individui rilevati, di misurare un "valore di disagio", fondamentale per stabilire l'andamento della campagna preventiva e poter attivare i trattamenti adulticidi nelle aree verdi, con criteri scientifici e oggettivi, così come previsto dalle normative attualmente in vigore.

### **4.2.1 INTERVENTI ANTILARVALI**

#### **Censimento e trattamento dei focolai attivi in aree naturali**

Il contenimento delle popolazioni zanzare deve basarsi principalmente sull'applicazione integrata delle tecniche mirate al controllo degli stadi acquatici (lotta antilarvale). La lotta contro le larve, infatti, previene lo sviluppo e lo sfarfallamento dello stadio adulto, causa della molestia e responsabile di eventuali trasmissioni virali.

Per contrastare lo sviluppo delle diverse specie presenti sul territorio ed ottenere un razionale contenimento del numero degli esemplari, all'interno dei Comuni di Ravenna e Cervia vengono svolte diverse le seguenti attività:

- a) Censimento dei focolai di proliferazione larvale. I focolai di infestazione sono censiti tramite continui sopralluoghi sul territorio, integrati da eventuali segnalazioni pervenute dai cittadini o dal Servizio Ambiente del Comune di Ravenna e di Cervia. Viene infatti svolta un'accurata ricognizione del territorio, sia in ambiente naturale che urbano, per individuare i luoghi ove si compie il ciclo riproduttivo delle zanzare (fossi, canali, basse, scoline, pozzetti, caditoie e ristagni di acqua in genere). Le aree individuate (focolai) e le risultanze di ogni sopralluogo, vengono registrati e georeferenziati tramite apposita applicazione informatica, in modo da ottenere la mappatura più precisa possibile dei focolai presenti. Questo censimento viene continuamente verificato ed aggiornato, per via delle immancabili mutazioni che si possono verificare sul territorio.
- b) Suddivisione del territorio comunale in reparti, comprendenti aree con focolai il più possibile omogenei, al fine di ottenere una razionale distribuzione delle risorse sul territorio.

### **Interventi antilarvali nelle pozzettature pubbliche**

La campagna di dezanarizzazione nelle pozzettature pubbliche (circa 78.000 nel Comune di Ravenna, e circa 18.000 nel Comune di Cervia) prevede l'esecuzione di un numero predefinito di cicli di trattamenti antilarvali (8 cicli per il Comune di Ravenna e 7 cicli per il Comune di Cervia), da Aprile ad Ottobre, presso tutte le strade, piazze, aree verdi, marciapiedi, rotatorie, spartitraffico, piazzali, parcheggi e strutture di pertinenza comunale, compresi cortili di scuole ed edifici comunali in genere. Tali interventi consistono in interventi antilarvali effettuati in caditoie, tombini, bocche di lupo, grigliati, anche quelli apparentemente chiusi. Ogni ciclo si ripete dopo 26 giorni lavorativi (periodo di efficacia dell'antilarvale).

Il trattamento antilarvale viene applicato in caditoie e tombini stradali situati in aree pubbliche. Tramite dispositivo di erogazione pneumatico automatizzato, viene erogato nelle pozzettature un prodotto siliconico coprente. Tale prodotto è scelto fra quelli consigliati dalla Regione Emilia-Romagna nelle Linee Guida, reperibili online sul sito web della Regione e sul sito [www.zanzaratigreonline.com](http://www.zanzaratigreonline.com).

Gli interventi vengono effettuati da addetti della Coop Soc. "La Pieve" (contrattualizzati Azimut S.p.A.) dotati di pompe elettriche automatizzate veicolate attraverso ciclomotori e biciclette. Grazie all'utilizzo di questi apparati, a cui è stata applicata una sofisticata tecnologia informatica/elettronica (geolocalizzatore GPS), si riesce a controllare anche la quantità di prodotto erogato, la data e l'ora del passaggio e la zona dell'erogazione eseguita. Il sistema è completamente automatizzato, ed invia i dati senza che l'operatore debba spingere alcun tasto, se non quello dell'erogazione del prodotto. I dati confluiscono direttamente sul portale informatico dedicato che gestisce non soltanto la geolocalizzazione, ma anche la storicità dei passaggi e la relativa datazione. Per ogni pozzetto/caditoia viene erogata l'esatta quantità di prodotto antilarvale, così come consigliato e prescritto nei piani Regionali per il contenimento delle zanzare.

L'irrorazione del prodotto utilizzato copre un arco temporale definito dalla persistenza del formulato, salvo intense precipitazioni atmosferiche che ne potrebbero determinare il dilavamento.

Con la metodologia dei trattamenti antilarvali si raggiungono obiettivi fondamentali:

- le zanzare vengono eliminate prima che divengano adulte e quindi in grado di recare disagio ai cittadini-utenti;
- si possono usare prodotti biologici con un principio specifico che permette di colpire in maniera selettiva quasi esclusivamente le larve di zanzare e non altri organismi, quindi con tossicità praticamente nulla per organismi non target,
- si irroro in ambiente acquatico circoscritto a differenza dei trattamenti adulticidi che si effettuano attraverso la nebulizzazione nell'ambiente di prodotti insetticidi che possono creare danno ad altre specie fondamentali per l'equilibrio naturale, come ad esempio le api.

Al termine di ogni ciclo di intervento viene pubblicato sul sito web Azimut S.p.A. un report indicante le date di intervento e le vie alla pagina web <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Disinfestazione/Difendiamoci-dalle-zanzare>.

Al termine di ogni stagione di trattamenti antilarvali, viene inviato al Comune un report indicante le date di intervento, le vie interessate, il numero dei tombini trattati e l'elenco dei tombini non trattati con relativa motivazione.

Nelle aree cimiteriali comunali sono invece collocati erogatori di larvicida biologico per il trattamento dell'acqua ristagnante nei vasi portafiori.

### **Attività straordinaria di interventi larvicidi porta a porta, a contrasto della Zanzara tigre (attività effettuata nel solo Comune di Cervia)**

A seguito dell'epidemia virale di febbre Chikungunya verificatesi nel territorio comunale cervese nell'estate del 2007 e delle attività di lotta messe in atto l'anno successivo che scongiurarono il ripetersi dell'infezione virale (trattamenti larvicidi su suolo pubblico, campagne di informazione e sensibilizzazione sui comportamenti corretti della popolazione, distribuzione gratuita dei larvicidi ai cittadini per la disinfestazione dei pozzetti privati, interventi porta a porta precoci), nel 2013 venne firmato tra il comune di Cervia ed Azimut S.p.A. il "Piano di lotta alla Zanzara tigre – attività straordinaria porta a porta", che sancisce la contemporanea azione di trattamento dei pozzetti e caditoie su suolo pubblico integrata con un ciclo di interventi straordinari di disinfestazione porta a porta sulla totalità delle abitazioni presenti sul territorio del comune di Cervia (dettagliato nell'allegato 1 al contratto di servizio). La data di inizio degli interventi è concordata annualmente con il Servizio Ambiente del Comune di Cervia, a seconda dell'andamento meteo/climatico.

Il piano prevede per Azimut S.p.A.:

- a) la distribuzione, alla cittadinanza interessata dagli interventi, di materiale informativo ad opera di Azimut S.p.A. precedentemente alla data dell'intervento;
- b) l'ispezione accurata dell'area verde privata (giardini, cortili, orti etc.);
- c) la rimozione dei potenziali focolai larvali (secchi, botti, sottovasi etc.);
- d) il trattamento larvicida nei focolai ineliminabili (tombini, caditoie, pluviali, etc.);
- e) la consegna di opuscoli informativi sui corretti comportamenti;

Durante questi interventi gli operatori compilano una scheda report per ogni numero civico, che annualmente vengono rendicontate al Servizio ambiente del Comune, dove vengono indicati: data dell'intervento, elenco di eventuali focolai riscontrati, elenco focolai rimossi, descrizione azioni messe in campo.

Per l'anno 2024 gli interventi larvicidi porta a porta non sono stati attivati su disposizione dell'Amministrazione Comunale competente.

Azimut S.p.A. inoltre è incaricata dal comune di predisporre controlli a campione, in presenza e coadiuvati dalla Polizia Locale, in cui verrà verificata la messa in pratica delle disposizioni previste dall'ordinanza comunale sulla lotta alla zanzara tigre.

Si ricorda a tal proposito che esiste specifica ordinanza, rinnovata annualmente, che ordina a tutti i cittadini ed ai soggetti privati che abbiano l'effettiva disponibilità di aree all'aperto, dove esistano o si possano creare raccolte d'acqua meteorica o di altra provenienza, di mettere in atto in autonomia i comportamenti oggetto dell'Ordinanza. I testi delle ordinanze per i Comuni di Ravenna e Cervia sono reperibili sul sito web Azimut S.p.A. o sui portali delle due Amministrazioni.

A tal fine, per agevolare la cittadinanza, i Comuni di Ravenna e Cervia mettono a disposizione dei cittadini, gratuitamente, il prodotto larvicida da introdurre nei luoghi di ristagno, che è possibile ritirare in varie circoscrizioni e presso alcune isole ecologiche gestite da HERAmbiente.

L'elenco dei punti di ritiro è disponibile sul nostro sito alla pagina:

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Disinfestazione/Difendiamoci-dalle-zanzare>

## 4.2.2 INTERVENTI ADULTICIDI

Come già accennato, la concentrazione di esemplari di zanzare adulte è monitorata settimanalmente dal Centro Agricoltura Ambiente di Crevalcore (BO) attraverso trappole di cattura a CO<sub>2</sub>. Successivamente a conteggio numerico e alla valutazione delle specie catturate, tale Ente emette il bollettino densità zanzare adulte. Solo al superamento della soglia oggettiva di tollerabilità, il Servizio disinfestazione di Azimut S.p.A. programma ed effettua gli interventi adulticidi utilizzando principi attivi piretroidi.

Gli interventi adulticidi vengono effettuati per contrastare anomale proliferazioni di *Aedes caspius* (la zanzara tipica delle nostre aree umide) e *Culex pipiens* che, a seguito di particolari eventi meteorologici, non è stato possibile contenere adeguatamente con gli interventi antilarvali.

Questa tipologia di trattamento può essere effettuata, per infestazioni particolarmente intense e/o in siti sensibili quali scuole, strutture residenziali protette, etc. (avendo acquisito preliminarmente il parere del locale dipartimento di Sanità Pubblica). Vengono effettuati con nebulizzatori pneumatici che permettono di intervenire prodotti abbattenti erogate in veicolo acquoso, su vaste porzioni di territorio, cercando di colpire il maggior numero di zanzare posizionate nelle aree verdi. Al fine di evitare contatti con persone, tali interventi vengono eseguiti in orario notturno e nelle prime ore del mattino.

### **Applicazione del protocollo sanitario a contrasto delle arbovirosi**

Gli interventi adulticidi in ambito urbano sono vietati dalle attuali norme Europee e sono autorizzabili esclusivamente in caso di presunta o accertata arbovirosi (cioè presenza di malattie virali trasmesse da vettori artropodi, come le zanzare e le zecche) dal Dipartimento Salute Pubblica dell'Ausl della Romagna, successivamente ad allerta sanitaria.

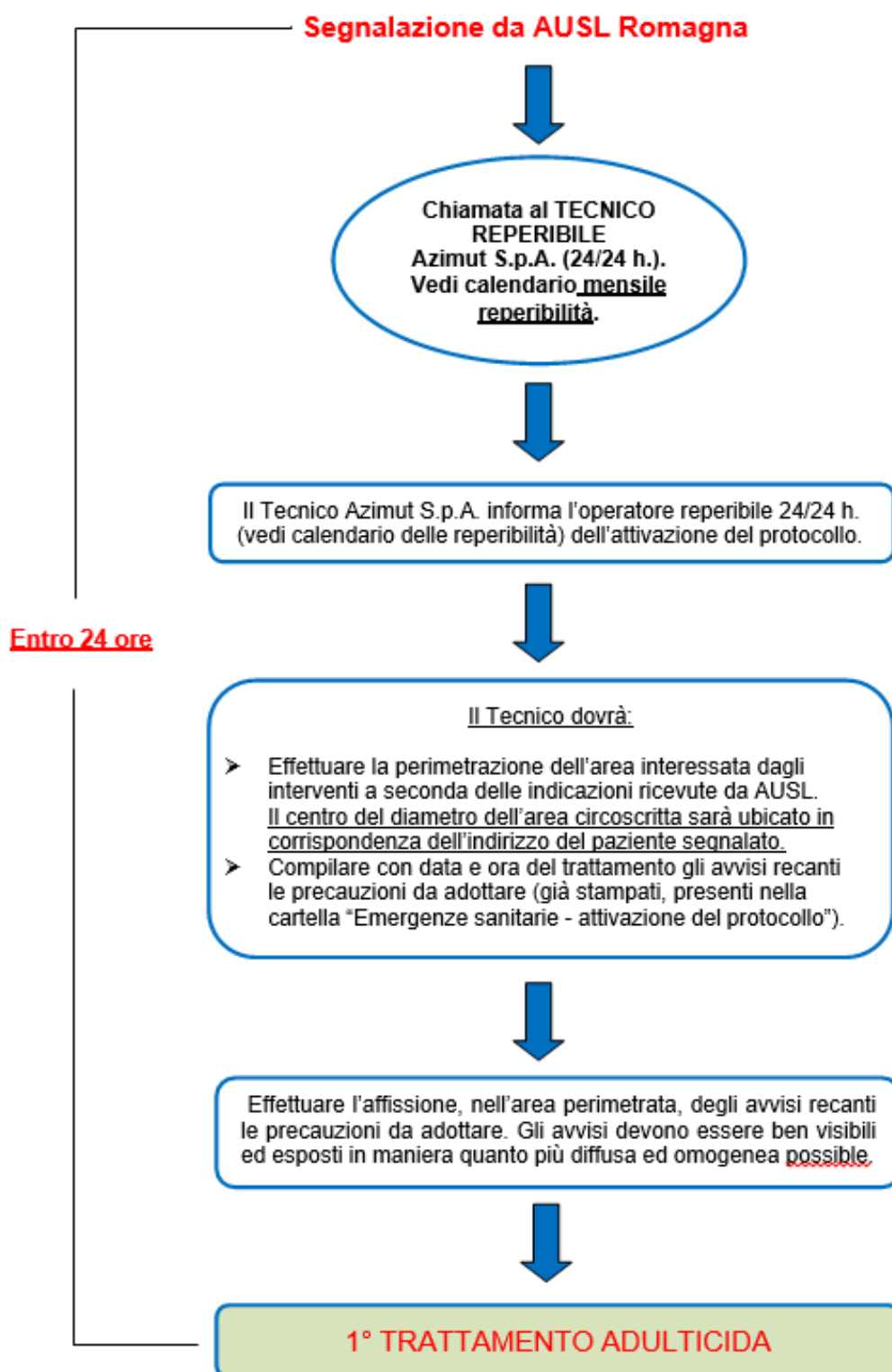
La massima riduzione possibile della densità di popolazione della zanzara tigre, vettore di virus (quali ad es. Dengue, Chikungunya, Zika, West Nile) va perseguita in modalità ordinaria secondo il programma di prevenzione che prevede lo svolgimento delle attività di trattamento di interventi larvicidi e adulticidi.

Quando si è in presenza di un caso anche solo sospetto di virus trasmessi da zanzare deve essere attivato, entro 24 ore dalla segnalazione, un protocollo straordinario che prevede una disinfestazione articolata in tre fasi che devono essere condotte in modo sinergico per l'applicazione del protocollo arbovirosi.

Di seguito si riporta la schematizzazione del Modello organizzativo di cui Azimut S.p.A. si è dotata in caso di attivazione di Protocollo Arbovirosi.



## Modello organizzativo (dal 1° Maggio al 30 Novembre):



L'applicazione del protocollo arboviroso prevede la pianificazione di interventi giornalieri dell'area interessata:

FASE 1: trattamento adulticida

FASE 2: trattamento larvicida

FASE 3: rimozione dei focolai larvali

Il raggio di applicazione degli interventi dall'indirizzo del paziente zero viene indicato da AUSL Romagna nella richiesta di attivazione del protocollo.

I trattamenti adulticidi in aree pubbliche avverranno in orario notturno, per 3 notti consecutive, in maniera "centripeta" (dall'esterno verso l'interno). Il primo intervento in area pubblica viene effettuata la prima notte successiva alla segnalazione.

### **4.3 CONTENIMENTO DELLA POPOLAZIONE DI COLOMBO DI CITTA'**

**(Attività prevista dal Contratto di Servizio con il Comune di Ravenna).**

L'espansione urbanistica e le trasformazioni socio-economiche del dopoguerra, la domesticità del colombo, la facilità di reperibilità del cibo, che spesso è fornito dall'uomo stesso e l'altra prolificità di questo volatile, ha portato nel dopoguerra ad un aumento esponenziale del numero di esemplari di Colombo di città (*Columba livia* forma domestica), che causano danni al patrimonio monumentale/architettonico in ambito urbano/suburbano, danni in ambito agricolo e possono essere veicolo di oltre 60 patologie tra infezioni e malattie trasmesse sia direttamente (ad esempio dalla zecca "Argas reflexus", che può provocare reazioni allergiche) o indirettamente (gli agenti patogeni si trovano negli escrementi e spesso il vento, gli aspiratori o i ventilatori possono trasportare nell'aria particelle infette che possono essere respirate o ingerite) all'uomo o agli animali domestici che possono a loro volta diventare vettori di malattie.

Diventa quindi fondamentale una attività di monitoraggio della salute degli esemplari e di contenimento del loro numero. Azimut S.p.A., in adempimento al Piano Regionale "Piano di quinquennale di controllo delle popolazioni di Colombo 2023" e in stretta collaborazione con tecnici Ornitologi, Medici Veterinari e AUSL Romagna, effettua piani di monitoraggio della popolazione di colombo di città e azioni di contenimento ove la densità, come indicato dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), superi la soglia di 300-400 individui/Kmq.

Il Piano di contenimento colombi di città prevede, in applicazione al Piano Regionale, che da ottobre a marzo vengano eseguite catture incruente dei colombi mediante gabbie o voliere di cattura munite di dispositivo di trattenuta innocuo (lo sportello di accesso viene attivato a senso unico, ma permette la fuoriuscita di uccelli più piccoli), posizionate presso alcuni punti del centro storico, ove vi siano importanti colonie. Le gabbie di cattura vengono rifornite di granaglie e di acqua per attirare i piccioni al suo interno. Gli esemplari catturati vengono successivamente trasferirli nelle apposite gabbie di trasporto e conferiti alla voliera di proprietà Azimut S.p.A. dove, un Medico veterinario (contrattualizzato da Azimut S.p.A.) con l'ausilio di operatori Azimut S.p.A., esegue la selezione dei colombi catturati suddividendoli in "sani" e "non sani". Il veterinario procede poi alla soppressione dei colombi non sani, mentre per quelli ritenuti sani si procede all'inanellamento e alla seguente liberazione nell'ambiente naturale. Le successive operazioni di trasporto e smaltimento delle carcasse come Materiale di categoria 1, seguono rigide procedure AUSL e sono oggetto di audit e verifica annuale da parte di tecnici del Servizio Veterinario di AUSL Romagna.

Il Servizio Disinfestazione Azimut S.p.A., inoltre, incarica annualmente un Ornitologo esterno all'Azienda che svolge il proprio mandato di monitoraggio e controllo dell'attività di contenimento proliferazione colombi nella fase ante e post operam, al fine di verificare e valutare l'effettiva incidenza delle misure intraprese in prossimità delle aree in cui sono collocate le gabbie di cattura.

Azimut S.p.A. sta inoltre attuando un piano sperimentale per favorire l'incremento spontaneo del Falco pellegrino (*Falco peregrinus*), predatore naturale del Colombo di città, installando specifici nidi artificiali su strutture idonee per altezza, dominanza sul territorio circostante e localizzazione. Il fine è quello di aumentare, nelle aree a maggior densità di colombi, la disponibilità di siti riproduttivi per il loro antagonista naturale ottenendo, in affiancamento alle altre azioni di controllo, una riduzione numerica degli individui in maniera del tutto ecologica.

#### **4.4 BONIFICA DA ALTRI INFESTANTI**

Azimut S.p.A. svolge ogni tipo di disinfestazione che si renda necessaria presso scuole comunali, edifici ed uffici comunali, strade comunali ed aree pubbliche comunali in genere a tutela della pubblica igiene.

##### **Disinfestazione da insetti striscianti e vespe**

Si tratta di interventi volti alla prevenzione della proliferazione di organismi infestanti e insetti striscianti (blatte, formiche, zecche, pulci) e vespe.

Per la prevenzione vengono utilizzati differenti dispositivi di monitoraggio (tavolette con strato adesivo, tavolette collante). Al ritrovamento di almeno tre individui della stessa specie, verranno attivati appositi interventi. A seconda del tipo di infestazione o del luogo di intervento viene valutata la metodologia e il prodotto da utilizzare (distribuzione di insetticida chimico con irroratore manuale o motopompa).

Per uffici e aree interne si prediligono prodotti microincapsulati, trappolaggi e prodotti sotto forma di esca-gel, che riducono al minimo l'impatto ambientale e risultano innocui per gli operatori e gli utenti.

##### **Trattamenti endoterapici contro la Processionaria del pino**

Azimut S.p.A. effettua interventi endoterapici per il controllo della Processionaria del Pino (*Thaumetopoea pityocampa*) su *Pinus nigra*, *Pinus Sylvestris*, *Pinus pinea*, *Cedrus Deodara* e *Cedrus Libani*.

La Processionaria del pino è infatti un parassita che non solo degrada le chiome delle piante che ne sono affette, cibandosi degli apici vegetativi, ma può causare reazioni allergiche a persone e animali domestici, per via dell'elevato effetto urticante causato dalle setole che ricoprono lo stadio larvale.

La tecnica di intervento è endoterapica, avviene cioè tramite iniezioni di principio attivo insetticida direttamente nel tronco della pianta, e presenta molteplici vantaggi:

- non avviene alcuna dispersione di prodotto nell'ambiente nel rispetto di insetti utili come api e coccinelle;
- la zona di lavoro riguarda un'area ristretta intorno al fusto, quindi si riesce ad intervenire anche in zone poco accessibili e impervie;
- il prodotto attraverso i vasi linfatici viene veicolato in ogni parte della pianta e riesce di conseguenza a distribuirsi in maniera omogenea su tutta la chioma anche in esemplari di altezza considerevole;
- l'operazione viene eseguita da terra, senza la necessità di effettuare interventi aerei o di asportare dei nidi con relativo rischio di contatto da parte degli operatori;
- la pianta trattata acquisisce una sua resistenza interna al parassita (oltre che ad altri possibili insetti);
- dopo l'intervento eventuali nidi presenti regrediscono e si atrofizzano con il tempo, sfuggendo così alle problematiche connesse al loro smaltimento;

L'attività di esecuzione dei trattamenti fitosanitari è condotta nel rispetto di tutte le normative vigenti. L'esecuzione dell'intervento è svolta da un tecnico di una ditta esterna affiancato da un operatore Azimut S.p.A., che si occupa dell'identificazione del luogo e dell'albero da trattare, tramite cartografia o punti di interesse forniti dal coordinatore del Servizio disinfestazione Azimut S.p.A.

#### **4.5 DISINFEZIONE AMBIENTI**

Azimut S.p.A. effettua inoltre attività di disinfezione ambienti presso luoghi pubblici, per abbattere la carica microbica di ambienti, materiali e superfici. Tali trattamenti vengono svolti dagli operatori specializzati del Servizio Ambiente utilizzando prodotti disinfettanti (biocidi o presidi medico chirurgici) autorizzati dal Ministero della Salute con l'ausilio di attrezzature per la nebulizzazione di tali prodotti. Le attrezzature utilizzate creano un finissimo aerosol (da 10 a 100 micron) che si va a depositare su pavimenti, piani di lavoro, scrivanie, scaffali, senza creare "effetto bagnato" e senza danneggiare oggetti eventualmente presenti.

#### **4.6 CONSULENZA ALLA CITTADINANZA**

Azimut S.p.A. attraverso le varie sezioni del proprio sito web (<https://www.azimut-spa.it/>) mette a disposizione tutte le informazioni necessarie al cittadino per intraprendere corretti comportamenti e per aggiornare in maniera costante e puntuale la popolazione sull'attività svolta.

Il front-office Azimut S.p.A. è comunque sempre disponibile nei confronti dell'utente ad offrire Consulenza telefonica o tramite e-mail sulle problematiche legate alla disinfestazione o alla presenza di infestanti.

## 5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD - IMPEGNO 2024 (da contratto di servizio)

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD RICHIESTO DA CONTRATTO DI SERVIZIO	DATO CONSUNTIVO 2023	DATO PREVISIONE 2024
SERVIZI INFORMATIVI ALL' UTENZA	Ufficio Clienti presso sede aziendale, disponibile nei seguenti orari: - dal lunedì al giovedì: 8.00-13.00 e 14.00-17.00; - venerdì: 8.00-13.00.	n.	1	1	Mantenere standard
	Ufficio informazioni telefonico utenti, disponibile nei seguenti orari: - dal lunedì al giovedì: 8.00-13.00 e 14.00-17.00; - venerdì, 8.00-13.00.	n.	1	1	Mantenere standard
	Sito internet aziendale	n.	1	Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei Servizi	n. edizioni / anno	1	1	Aggiornamento annuo
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi al servizio disinfestazione	giorni	30	0,5	Mantenere standard
	Numero minimo addetti controllo e informazioni	n.	-	4	Mantenere dato 2023
DERATIZZAZIONE RAVENNA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard
DERATIZZAZIONE CERVIA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard
PARASSITI RAVENNA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard
PARASSITI CERVIA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard
CONFORMITA' SERVIZIO	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere dato standard
	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere dato standard
	Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. da parte del Comune di Ravenna	n.	Nessuna	0	Mantenere dato standard

## 6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### 6.1. INFORMAZIONI

Azimut S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico le condizioni tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

#### **Avvisi al pubblico**

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le aree interessate dai lavori

#### **Sito internet aziendale**

Il sito aziendale, visitabile al link: <http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Disinfestazione>, viene aggiornato tempestivamente, dando particolare evidenza agli avvisi di modifica dei servizi, ad eventuali situazioni di criticità sul territorio, e a campagne di informazione e sensibilizzazione.

#### **Servizio Clienti e Ufficio informazioni telefonico**

Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche del verde. Questi i recapiti e gli orari di apertura:

Azimut S.p.A. – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238 - Fax 0544 684298 - e-mail: [info@azimut-spa.it](mailto:info@azimut-spa.it)

**Orari:** dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;  
il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 451398.**

### 6.2. ASSISTENZA

#### **Tempistica di intervento**

Gli interventi del personale Azimut S.p.A. sono previsti nei soli giorni feriali, dal lunedì al sabato.

#### **Pronto intervento personale reperibile**

Non essendo previsto un servizio di reperibilità la domenica e nei giorni festivi, gli interventi di pronto intervento vengono effettuati nel primo giorno feriale successivo.

Per urgenze, la domenica e nei giorni festivi, è previsto l'intervento dei Vigili del Fuoco o della Polizia Locale.

## **6.3. SICUREZZA**

### **Sicurezza cantieri**

In presenza di attivazione di un intervento che coinvolga la sede stradale, vengono adottate le tutele previste dalla legge per il personale in servizio e per gli utenti.

I cantieri vengono inoltre segnalati con apposita segnaletica e il personale aziendale viene formato per la propria sicurezza.

## **6.4. TUTELA AMBIENTALE**

Nell'espletamento delle proprie attività Azimut S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrale dell'inquinamento. I prodotti utilizzati, vengono inoltre scelti fra quelli presentanti, oltre alla maggior efficacia, il migliore e più compatibile profilo ecotossicologico, per gli habitat, gli organismi non target, gli operatori e gli utenti.

## **6.5. ACCESSIBILITA' CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI**

Azimut S.p.A. si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo semplificate, in funzione delle loro particolari esigenze.

## **6.6. RAPPORTO CON I CLIENTI**

### **6.6.1. PERSONALE FRONT OFFICE**

Azimut S.p.A. cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente il personale di front office in periodi di affiancamento a personale già esperto.

Azimut S.p.A. ha adottato un proprio Codice Etico e di comportamento che, tra le altre cose, disciplina il comportamento che il personale a contatto con il pubblico è tenuto ad assumere, rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione presso gli uffici aperti al pubblico e sul sito web.

### **6.6.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO**

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa, se prescritto;
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

### 6.6.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per l'inoltro di reclami e la formulazione di suggerimenti è possibile rivolgersi ad Azimut S.p.A. tramite i seguenti recapiti:

- telefonando al numero 0544 451238
- scrivendo ad Azimut S.p.A. via Trieste, n. 90/A Ravenna
- a mezzo fax al numero 0544 684294
- a mezzo e-mail: [info@azimut-spa.it](mailto:info@azimut-spa.it)
- tramite form reclami direttamente dal sito [www.azimut-spa.it](http://www.azimut-spa.it) (compilabile informaticamente dal link "Reclami" <http://www.azimut-spa.it/ita/Contatti-e-reclami>)

La gestione dei reclami è assicurata da personale adeguatamente formato, con procedure di gestione che assicurano l'esame di ogni comunicazione.

Ogni reclamo per effettivo disservizio imputabile ad Azimut S.p.A. dà inizio ad una istruttoria e viene fornita una risposta motivata tempestiva (e comunque entro i 30 giorni dalla data di ricevimento) salvo necessità di ulteriori approfondimenti. In tal caso Azimut S.p.A. invierà una risposta interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del reclamo.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o per iscritto (lettera, mail). Non verrà invece dato riscontro ai reclami anonimi.

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile anche presso l'Ufficio Clienti di Azimut S.p.A.

### 6.6.4. RECAPITI PER IL CLIENTE

#### Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefonico

Azimut S.p.A.– Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238

Fax 0544 684298

e-mail: [info@azimut-spa.it](mailto:info@azimut-spa.it)

ORARI: dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00; il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

#### Emergenze

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 451398**.

#### Sito internet

Le informazioni sui servizi resi sono disponibili sui siti internet di Azimut S.p.A. ([www.azimut-spa.it](http://www.azimut-spa.it)) e sulle pagine web del Comune di Ravenna ([www.comuneravenna.it](http://www.comuneravenna.it)).