



Comune di Ravenna



**CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA
GESTIONE DEL SERVIZIO DI
DISINFESTAZIONE
NEL COMUNE DI RAVENNA**

Allegato C

**CARTA DEL SERVIZIO DI
DISINFESTAZIONE**

Anno 2012

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 2 di 21
----------------------	---	---

1. PREMESSA

- 1.1** Significato e breve spiegazione della Carta (standard generali, specifici)
- 1.2** Validità della Carta
- 1.3** Riferimenti normativi

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1** *Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento*
- 2.2** *Continuità*
- 2.3** *Partecipazione e trasparenza*
- 2.4** *Cortesia*
- 2.5** *Efficacia ed Efficienza*
- 2.6** *Informazione*
- 2.7** *Chiarezza e Comprensibilità*
- 2.8** *Qualità, Sicurezza e Tutela ambientale*
- 2.9** *Privacy*
- 2.10** *Standard di Qualità del Servizio*

3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

- 3.1.1** *Derattizzazione*
- 3.1.2** Dimensionamento e programmazione del servizio
- 3.1.3** Livello di servizio garantito
- 3.1.4** Tutela ambientale
- 3.2** *Disinfestazione zanzare*
- 3.2.1** Dimensionamento e programmazione del servizio
- 3.2.2** Tutela ambientale
- 3.3** *Disinfestazione parassiti delle piante*
- 3.3.1** Dimensionamento e programmazione del servizio
- 3.3.2** Livello di servizio garantito
- 3.3.3** Tutela ambientale
- 3.4** *Disinfestazione parassiti di interesse sanitario*
- 3.4.1** Dimensionamento e programmazione del servizio
- 3.4.2** Livello di servizio garantito
- 3.4.3** Tutela ambientale

4. TUTELA DEL CLIENTE

- 4.1** *Comportamento del personale di AZIMUT S.p.A. verso i cittadini - utenti*
- 4.2** *Organi di tutela e presentazione reclami*

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

- 5.1** *Informazioni fornite ai cittadini – utenti*
- 5.2** *Modi e mezzi di informazione verso i cittadini-utenti*
- 5.3** *Richieste dei cittadini-utenti e partecipazione*
- 5.4** *Valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti*

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 3 di 21
----------------------	---	---

ELENCO DEGLI ALLEGATI:

- ALLEGATO 1: Focolai censiti di ratti per circoscrizione/quartiere
- ALLEGATO 2: Calendario per la distribuzione di esche raticide
- ALLEGATO 3: Disinfestazione zanzare: Indicazione delle zone censite
Numero ed estensione dei focolai censiti e controllati per reparto

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 4 di 21
----------------------	---	---

1.PREMESSA

1.1. SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA E VALIDITA'

La "Carta del Servizio Disinfestazione" gestito da AZIMUT S.p.A. nel territorio del Comune di Ravenna, ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale dell'Azienda nei confronti dei propri utenti, e come tale un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest'ultimo disciplina i rapporti fra AZIMUT S.p.A. ed il Comune per l'esercizio del servizio, e definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda. In virtù di tale contratto AZIMUT S.p.A., provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio disinfestazione. Pertanto ad AZIMUT S.p.A. vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela, e di presidiare e sviluppare il rapporto con i cittadini.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Cliente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per AZIMUT S.p.A. lo strumento per dichiarare ai propri utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell'anno; per gli Utenti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra AZIMUT S.p.A. ed i suoi utenti. La Azienda, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 5 di 21
----------------------	---	---

Gli standard di qualità si distinguono in:

- STANDARD GENERALI: riferibili al complesso delle prestazioni aziendali;
- STANDARD SPECIFICI: riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente (indicati nelle tabelle in grassetto – corsivo).

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni lavorativi, eccetto quando diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. AZIMUT S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

Validità della Carta

La presente "Carta del Servizio Disinfestazione" erogato da AZIMUT S.p.A. nel Comune di Ravenna ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra l'Azienda ed il Comune, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 6 di 21
----------------------	---	---

1.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 1999;
- Norme varie contenute in diverse disposizioni legislative : Legge 244 del 2007 (art. 2 comam 461), D.Lgs. n. 206 del 2005 (art. 2 lett. g); L. n. 15/2009 (art. 4 comma 2); D.Lgs. nl. 198/2009, L. 69/2009 (art. 30); D.P.R. n. 168/2010 (art. 11); L. n. 27/2012 (art. 8 e 36).

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 7 di 21
----------------------	---	---

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

AZIMUT S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e della normativa sopracitata al capoverso 1.3.

2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

AZIMUT S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. CONTINUITA'

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 8 di 21
----------------------	---	---

AZIMUT S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. CORTESIA

AZIMUT S.p.A. si impegna a garantire ai cittadini - utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

AZIMUT S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. INFORMAZIONE

AZIMUT S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Cittadini-Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi (vedi paragrafo 5.1).

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 9 di 21
----------------------	---	---

AZIMUT S.p.A., inoltre, si impegna ad inviare alle Associazioni dei Consumatori, con periodicità concordata, un report riguardante i dati più significativi, con riferimento alle caratteristiche quali/quantitative dei servizi.

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA'

AZIMUT S.p.A. garantisce ai Cittadini-Utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.8. QUALITA' E 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, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.9. PRIVACY

AZIMUT S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003; in particolare, AZIMUT S.p.A. consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 13 della medesima legge.

2.10. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

AZIMUT S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato al Comunità, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da AZIMUT S.p.A. e specifici, ossia relativi alle singole prestazioni e quindi verificabili direttamente anche dai Cittadini - Utenti.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 10 di 21
----------------------	---	--

3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TIPOLOGIA DEI FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.1 DERATTIZZAZIONE			
3.1.2 Dimensionamento e programmazione del servizio: controlli efficaci sul territorio e interventi mirati.	Censimento aggiornato dei focolai ed estensione del territorio controllato.	I focolai vengono censiti tramite sopralluoghi programmati a cadenza annuale e sulla base di segnalazioni. I focolai sono registrati su un archivio cartaceo, organizzato per schede identificative di ognuno di essi contenenti gli interventi effettuati. N° di focolai censiti per circoscrizione: vedi allegato 5.	
3.1.2 Dimensionamento e programmazione del servizio: controlli efficaci sul territorio e interventi mirati.	Programma di controlli e interventi al bisogno con personale qualificato e mezzi idonei.	N° minimo di controlli/interventi effettuato annualmente per ogni focolaio: 4.	4 controlli sono sufficienti poiché consentono di controllare l'andamento dell'infestazione e di valutare la necessità di ulteriori interventi.
3.1.3 Livello di servizio garantito: minimizzazione degli adempimenti richiesti ai cittadini.	Servizio di distribuzione gratuita delle esche raticide sul territorio.	Modalità di distribuzione gratuita delle esche: vedi allegato 6.	
3.1.3 Livello di servizio garantito: minimizzazione degli adempimenti richiesti ai cittadini.	Servizio di consulenza telefonica gratuita per problemi connessi ad infestazioni di topi.	E' possibile telefonare tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 13.00.	
3.1.3 Livello di servizio garantito: interventi mirati su segnalazione per infestazioni su aree pubbliche.	Intervallo massimo di giorni tra la chiamata e la disponibilità ad effettuare l'intervento.	Tempo massimo: 4 giorni lavorativi.	
3.1.4 Tutela ambientale: controlli efficaci sul territorio e interventi mirati che rispettino il più possibile l'ambiente e gli ecosistemi.	Tipologia di interventi mirati, efficaci e rispettosi del territorio.	Utilizzo di materiali (esche) autorizzati dal Ministero della Sanità attraverso localizzazioni mirate sul territorio.	

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 11 di 21
----------------------	---	--

TIPOLOGIA DEI FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.2 DISINFESTAZIONE ZANZARE			
3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: controllo delle larve mirato alle zone più colpite ed a più alta densità abitativa e/o turistica.	Territorio presidiato/controllato.	Zone di intervento: vedi allegato 7. N° ed estensione dei focolai censiti e controllati per reparto: vedi allegato 7.	Tali focolai vengono attualmente registrati su un archivio cartaceo (E' in previsione l'archivio informatico).
3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: frequenza dei controlli dello stato dei focolai di larve.	Frequenza dei controlli dello stato dei focolai.	N° controlli programmati /anno: 10 nel periodo da metà marzo a fine settembre. Inoltre vengono effettuati controlli a seguito delle piogge estive che favoriscono la nascita delle larve.	
3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: interventi mirati antilarve.	Modalità di attivazione degli interventi.	Interventi antilarve programmati a seguito dei controlli sui focolai censiti.	Si interviene nel caso in cui si rinverano almeno 10 larve a campionamento.
3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: controllo efficace della diffusione di zanzare adulte.	Modalità di controllo della diffusione di zanzare adulte.	Nelle zone del litorale sono dislocate 5 trappole, controllate 1 volta a settimana, che consentono di verificare la presenza di zanzare alate e l'eventuale necessità di un intervento adulticida.	Gli interventi su zanzare adulte avvengono in modo integrato ed ecocompatibile, solo nei casi in cui, a seguito di particolari eventi meteorologici, altre tipologie di intervento non siano ritenute sufficienti.
3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: fascia oraria di svolgimento di interventi adulticidi che limiti i disagi.	Fascia oraria di intervento.	Zone abitate del litorale: dalle ore 24.00 alle ore 5.00. Zone a bassa densità abitativa: dalle 24.00 alle 7.00.	Si utilizzano prodotti a base di piretroidi di sintesi che, viste le concentrazioni d'uso e gli orari di distribuzione, riducono al minimo i possibili disagi per la cittadinanza.
3.2.2 Tutela ambientale: interventi efficaci antilarve che rispettino il più possibile l'ambiente e gli ecosistemi.	Tipologia degli interventi.	Interventi mirati antilarve: si interviene con insetticidi biologici a base di BTI (<i>Bacillus thuringiensis israeliensis</i>), che portano le larve alla morte nel corso di 12 ore. In acque con elevata componente organica, in cui il BTI entrerebbe in competizione con gli altri organismi, si utilizzano insetticidi chimici a base di Diflubenzuron.	

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 12 di 21
----------------------	---	--

TIPOLOGIA DEI FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.2.2 Tutela ambientale: interventi adulticidi efficaci e mirati che rispettino il più possibile l'ambiente e gli ecosistemi.	N° zanzare intrappolate per intervallo che dà luogo all'intervento adulticida.	N° 30 zanzare per trappola catturate in una notte.	
3.3 DISINFESTAZIONE PARASSITI DELLE PIANTE			
3.3.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: capacità di intervento per infestazioni delle piante poste su suolo pubblico.	Indicazione dei parassiti maggiormente diffusi.	- Rughe defogliatrici (Processionaria del pino e ifantria americana) Le zone più frequentemente infestate sono registrate in un archivio cartaceo, da cui risultano anche gli interventi effettuati.	Sono indicati i parassiti più significativi, diffusi sul territorio del comune di Ravenna. Qualora si verificasse ro nuove tipologie di infestazioni si considererà la necessità di un intervento adeguato.
3.3.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: frequenze di controllo che garantiscano un'efficace attività di prevenzione ed interventi ecocompatibili.	Programmazione dei controlli.	Controlli programmati al fine di verificare la necessità dell'intervento: - contro l'ifantria americana: 2 controlli/interventi programmati nel periodo giugno – agosto - contro la processionaria del pino: controllo nel periodo invernale per verifica presenza nidi per asportazione meccanica e trattamento nel mese di settembre.	

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 13 di 21
----------------------	---	--

TIPOLOGIA DEI FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.3.2 Livello di servizio garantito: minimizzazione degli adempimenti richiesti ai cittadini.	Servizio di consulenza telefonica gratuita per problemi connessi ad infestazioni di varia natura nelle zone urbane.	E' possibile telefonare tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 13.00.	
3.3.2 Livello di servizio garantito: tempo massimo di intervento dalla segnalazione di piante infestate da parassiti poste su suolo pubblico.	Intervallo massimo di giorni tra la chiamata e la disponibilità ad effettuare l'intervento.	Tempo massimo: 4 giorni lavorativi.	
3.3.3 Tutela ambientale: interventi mirati efficaci che rispettino il più possibile l'ambiente e gli ecosistemi.	Modalità di attivazione degli interventi.	Interventi a seguito di sopralluoghi che ne dimostrino la reale necessità. Interventi su segnalazione, a seguito di sopralluogo.	
3.3.3 Tutela ambientale: interventi mirati che rispettino il più possibile l'ambiente e gli ecosistemi.	Tipologia degli interventi.	Interventi su piante poste su suolo pubblico con: - contro le rughe defogliatrici: BTK e trappole con ferormoni	
3.4 DISINFESTAZIONE PARASSITI DI INTERESSE SANITARIO			

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 14 di 21
----------------------	---	--

TIPOLOGIA DEI FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.4.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: Capacità di intervento per infestazioni di varia natura in aree pubbliche.	Indicazione dei parassiti più diffusi per i quali si interviene solo in modo mirato e all'occorrenza.	- Scarafaggi - Zecche - Diplopodi	Sono indicati i parassiti più significativi, diffusi sul territorio del comune di Ravenna. Qualora si verificasse o nuove tipologie di infestazioni si considererà la necessità di un intervento adeguato.
3.4.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: interventi mirati che rispettino il più possibile l'ambiente e gli ecosistemi.	Modalità di attivazione degli interventi per infestazioni in aree pubbliche.	Data la rarità di infestazioni di questo genere si interviene su segnalazione e a seguito di sopralluogo tecnico.	
3.4.2 Livello di servizio garantito: tempo massimo di intervento dalla segnalazione di infestazioni in aree pubbliche.	Intervallo massimo di giorni tra la chiamata e la disponibilità ad effettuare l'intervento.	Tempo massimo di intervento: - nei casi in cui occorra l'autorizzazione dell'ASL: 2 gg lav. dall'arrivo dell'autorizzazione - nei restanti casi: 4 giorni lavorativi.	
3.4.3 Tutela ambientale: interventi mirati che rispettino il più possibile l'ambiente e gli ecosistemi.	Tipologia degli interventi.	Insetticida: piretroidi di sintesi localizzato nelle zone infestate.	Pur avendo un basso grado di tossicità, qualora gli interventi avvengano in parchi o zone frequentate saranno segnalati tramite avvisi.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 15 di 21
----------------------	---	--

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI AZIMUT SpA VERSO I CITTADINI UTENTI

Il personale di AZIMUT S.p.A. è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cittadino-utente.

Tutti i dipendenti di AZIMUT S.p.A. sono tenuti a rapportarsi con i cittadini-utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Il singolo utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di AZIMUT S.p.A., sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- Sito internet www.azimut-spa.it sezione reclami dalla home page utilizzando apposito modulo.
- Sede: fax 0544-684294
- Ufficio di Polizia Mortuaria: Ravenna - Via Fiume Montone Abbandonato n° 130
- Uffici Cimitero: Ravenna - Via Cimitero

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cittadino-utente, l'eventuale delega da parte di un cittadino-utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

L'Azienda, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 16 di 21
----------------------	---	--

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. L'Azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Servizio Qualità che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

A tutela dei diritti dei clienti - utenti il Contratto di Servizio prevede comunque le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge.

In ogni caso, il cliente - utente assistito da un rappresentante di una Associazione dei Consumatori o di categoria professionale, qualora non sia soddisfatto dell'esito del proprio reclamo, può richiedere l'attivazione della procedura di conciliazione allo sportello istituito presso la C.C.I.A.A. di Ravenna, allo scopo di risolvere in via non contenziosa le controversie indicate nell'apposito regolamento.

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

Sarà inoltre cura del Servizio Qualità redigere annualmente, entro il 31 Marzo, una relazione, che sarà resa pubblica, nella quale si confrontano i risultati conseguiti nell'anno precedente con gli standard stabiliti, individuando le ragioni di eventuali scostamenti e relative azioni correttive previste.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 17 di 21
----------------------	---	--

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CITTADINI-UTENTI

AZIMUT S.p.A., fornisce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio;
- tariffe applicate;
- condizioni di fornitura;
- sistemi di fatturazione;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi, erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente;
- andamento economico dell'azienda.

5.2 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CITTADINI-UTENTI

AZIMUT S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori:

- per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione

5.3 RICHIESTE DEI CITTADINI – UTENTI E PARTECIPAZIONE

AZIMUT S.p.A. si impegna a garantire ai cittadini -utenti ed alle Associazioni dei Consumatori il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Il cittadino-utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che li interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 18 di 21
----------------------	---	--

L'Azienda riconosce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi.

Inoltre è previsto un "Tavolo di confronto e concertazione" che si riunisce annualmente, o su richiesta di un suo componente, a cui partecipano rappresentanti di AZIMUT S.p.A. in funzione degli argomenti trattati, un rappresentante dell'Amministrazione Comunale e gli esponenti di Associazioni di Difesa dei Consumatori presenti sul territorio, riconosciute a livello nazionale (L. 281/98) e regolarmente registrate, e i rappresentanti di associazioni delle categorie economiche e produttive. In tale occasione si discuterà sullo stato di attuazione della Carta dei Servizi, presentando una sintesi dei risultati acquisiti e registrati nell'anno precedente.

5.4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI - UTENTI

AZIMUT S.p.A. considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, AZIMUT S.p.A. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

AZIMUT S.p.A. inoltre effettua periodicamente indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione dei clienti-utenti, e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi. I risultati di tali indagini verranno resi pubblici e discussi nell'ambito della riunione del "Tavolo di confronto e concertazione".

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 19 di 21
----------------------	---	--

ALLEGATO 1

Focolai censiti di ratti per circoscrizione/quartiere

ZONE	NUMERO FOCOLAI
QUARTIERE CENTRO STORICO	5
QUARTIERE S. BIAGIO	11
QUARTIERE S. ROCCO	15
QUARTIERE DARSENA	10
QUARTIERE SAN GIUSEPPE	14
QUARTIERE PORTA NUOVA FIUMI UNITI	10
CIRCOSCRIZIONE S. ALBERTO	16
CIRCOSCRIZIONE MEZZANO	11
CIRCOSCRIZIONE PIANGIPANE	11
CIRCOSCRIZIONE RONCALCECI	6
CIRCOSCRIZIONE S. P. IN VINCOLI	19
CIRCOSCRIZIONE DI MARINA DI RAVENNA	10
CIRCOSCRIZIONE CASTIGLIONE	12
TOTALE FOCOLAI CENSITI	150

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 20 di 21
----------------------	---	--

ALLEGATO 2

Calendario per la distribuzione di esche ratticide

CITTÀ: Le esche sono distribuite durante tutto l'anno presso l'Ecoarea Bassette nei giorni:

Martedì: dalle 9.00 alle 12.00

Sabato: dalle 9.00 alle 12.00

FORESE: Le esche sono distribuite presso le circoscrizioni da metà ottobre a fine febbraio nei seguenti giorni:

- Mezzano: Martedì
- Castiglione di Ravenna: Martedì
- Roncalceci: Mercoledì
- S. Pietro in Vincoli: Venerdì
- S. Alberto: Giovedì
- Piangipane: Giovedì
- Marina di Ravenna: Venerdì

Orario di distribuzione: dalle ore 10.00 alle ore 12.15

AZIMUT S.p.A.	CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE	Data: 16/11/2005 Rev. Gennaio 2013 Pag. 21 di 21
----------------------	---	--

ALLEGATO 3

DISINFESTAZIONE ZANZARE

Indicazione delle zone di intervento di città e litoranee

REPARTO 1	Zona compresa tra la foce del fiume Reno ed il canale Candiano
REPARTO 5	Zona compresa tra il canale Candiano e Lido Adriano
REPARTO 6	Zona urbana nord est, zona industriale e pineta S. Vitale
REPARTO 7	Zona Centro Storico Ravenna
REPARTO 8	Zona urbana ovest
REPARTO 9	Zona compresa tra Lido Adriano e foce del fiume Bevano, zona urbana sud
REPARTO 10	Zona compresa tra la foce del fiume Bevano ed il confine sud del Comune di Ravenna

Numero ed estensione dei focolai censiti e controllati per reparto

REPARTO 1	N° focolai: 43	Estensione potenziale focolai: Ha 135,16
REPARTO 5	N° focolai: 21	Estensione potenziale focolai: Ha 17,03
REPARTO 6	N° focolai: 46	Estensione potenziale focolai: Ha 191,22
REPARTO 7	N° focolai: 18	Estensione potenziale focolai: Ha 0,3
REPARTO 8	N° focolai: 40	Estensione potenziale focolai: Ha 13,71
REPARTO 9	N° focolai: 40	Estensione potenziale focolai: Ha 19,9
REPARTO 10	N° focolai: 26	Estensione potenziale focolai: Ha 167,97