

Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 1 di 19

ALLEGATO B

CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE

Comune di Cervia

Anno 2006









Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 2 di 19

1. PREMESSA

- 1.1 Significato e breve spiegazione della Carta (standard generali, specifici, indennizzo, rif. leggi) e validità;
- 1.2 Riferimenti normativi

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione
- 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 Derattizzazione
 - 3.1.1 Dimensionamento e programmazione del servizio
 - 3.1.2 Livello di servizio garantito
 - 3.1.3 Tutela ambientale
- 3.2 Disinfestazione zanzare
 - 3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio
 - 3.2.2 Tutela ambientale
- 3.3 Disinfestazione parassiti di interesse sanitario
 - 3.3.1 Dimensionamento e programmazione del servizio
 - 3.3.2 Livello di servizio garantito
 - 3.3.3 Tutela ambientale
- 4. Tutela del cliente
 - 4.1 Comportamento del personale di AREA verso i clienti-utenti
 - 4.2 Organi di tutela e presentazione reclami
- 5. Partecipazione e informazione
 - 5.1 Informazioni fornite ai clienti-utenti
 - 5.2 Modi e mezzi di informazione verso i clienti-utenti
 - 5.3 Richieste del cliente-utente e partecipazione
 - 5.4 Valutazione del grado di soddisfazione del cliente-utente



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 3 di 19

1.PREMESSA

1.1. Significato, breve spiegazione della Carta e validità

La "Carta del servizio disinfestazione" erogato da AREA Asset. S.p.A. nel Comune di Cervia, mediante le proprie strutture, emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale della Azienda nei confronti dei propri clienti-utenti e come tale un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest'ultimo disciplina i rapporti fra AREA Asset. S.p.A. ed il Comune per l'esercizio del servizio; esso definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda. 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 fiduciari, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per AREA Asset. S.p.A. lo strumento per dichiarare ai propri clienti-utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell'anno; per i clienti 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 AREA Asset. S.p.A. ed i suoi clienti- 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.

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).

DARIGE VITE DEL SETTORE



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 4 di 19

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, 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. AREA Asset. S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

La definizione della Carta dei Servizi ha coinvolto profondamente la struttura aziendale. La proposta è stata discussa dalla Direzione Aziendale e dal Consiglio di Amministrazione. Prima dell'approvazione l'Azienda ha incontrato le maggiori Associazioni dei Consumatori, delle Categorie economiche e produttive e degli Ambientalisti, presenti sul territorio, per un confronto su quanto in essa previsto.

Validità della Carta:

La presente pubblicazione della Carta dei Servizi di AREA Asset. S.p.A. ha validità fino al 31/12/2006.

La presente Carta è oggetto di revisione annuale.

1.2. 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 decretolegge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 5 di 19

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

AREA Asset. 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".

2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

AREA Asset. S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

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

Il Cliente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di 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

L. D. A.C. 177E DEL SETTORE
ACIMANDOS CASODOS



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 6 di 19

alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

. AREA Asset. S.p.A. si impegna a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verifichino violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

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

2.4. CORTESIA

AREA Asset. S.p.A. si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente 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

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

2.6. INFORMAZIONE

AREA Asset. S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione dei Clienti 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



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 7 di 19

con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi (vedi paragrafo 5.1).

AREA Asset. 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'

AREA Asset. S.p.A. garantisce al Cliente procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

2.8. QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività AREA Asset. 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 clienti 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

AREA Asset. S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 31/12/96 n. 675 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, AREA consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 13 della medesima legge.

Color Revenue



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 8 di 19

2.10. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

AREA Asset. S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato al Cliente, 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 AREA e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili direttamente anche dal Cliente.



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 9 di 19

3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
	3.1 DERATTIZ	ZAZIONE	
3.1.1 Dimensionamento e programmazione del servizio: controlli efficaci sul territorio e interventi mirati.	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: vedi allegato 1.	4 controlli sono
3.1.1 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.	sufficienti poiché consentono di controllare l'andamento dell'infestazione e di valutare la necessità di ulteriori interventi.
3.1.2 Livello di servizio garantito: minimizzazione degli adempimenti richiesti a privati cittadini.	Servizio di distribuzione/intervento gratuito delle esche ratticide sul territorio.	Modalità: intervento a domicilio su richiesta al n. verde aziendale (800 016057), entro 15 gg lavorativi dalla richiesta.	
3.1.2 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.	
3.1.2 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.	
3.1.3 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 e polveri) autorizzati dal Ministero della Sanità attraverso localizzazioni mirate sul territorio.	i.i. A. A. A



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 10 di 19

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
	3.2 DISINFESTAZI	ONE 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 2. N° ed estensione dei focolai censiti e controllati per reparto: vedi allegato 2.	Tali focolai vengono attualmente registrati su un archivio cartaceo
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 rinvengano almeno 10 larve a campionamento.
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.		Interventi mirati antilarve: si interviene con insetticidi biologici a base di BTI (bacillus turingensis israeliensis), 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 TEMEPHOS.	



Comune di Cervia

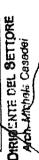
Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 11 di 19

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.3 DI	SINFESTAZIONE PARASSI	TI DI INTERESSE SANITARI	0
3.3.1 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 - Diplopobi	Sono indicati i parassiti più significativi, diffusi sul territorio del comune di Cervia. Qualora si verificassero nuove tipologie di infestazioni si considererà la necessità di un intervento adeguato.
3.3.1 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.	
3.3.2 Livello di servizio garantito: tempo massimo di intervento dalla segnalazione di infestazioni di piante 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 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 zone frequentate saranno segnalati tramite avvisi.







Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 12 di 19

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI AREA ASSET VERSO I CLIENTI-UTENTI

Il personale di AREA 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 cliente-utente.

Tutti i dipendenti di AREA sono tenuti a rapportarsi con i clienti-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 Cliente-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 la direzione di AREA Asset. S:p.A.., sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- N° telefonico: 0544 451238: attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30
- Fax: 0544 684294

Sportello aziendale: Via Teodorico, 15 Ravenna - aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30:

Sito internet: www.area.ra.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un cliente/ 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.



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 13 di 19

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 Direttore Tecnico di AREA Asset. S.p.A., 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.

AREA Asset. 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, 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.





Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 14 di 19

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CLIENTI-UTENTI

AREA Asset. S.p.A., fornisce ai clienti-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 fomitura;
- 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 CLIENTI-UTENTI

AREA Asset. S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai clienti - 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 DEL CLIENTE-UTENTE E PARTECIPAZIONE

AREA Asset. S.p.A. si impegna a garantire al cliente-utente 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 cliente-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.



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 15 di 19

L'Azienda riconosce al cliente-utente 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, presieduto dal Presidente di AREA Asset. S.p.A., a cui partecipano, i Responsabili dei Servizi o Dipartimenti interessati dagli 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 DEL CLIENTE-UTENTE

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

AREA 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".



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 16 di 19

ALLEGATO 1

ELENCO FOCOLAI RATTI - COMUNE DI CERVIA -

FOC.	LOCALITA'	UBICAZIONE
SK A1	CERVIA	PORTO CANALE
SK A2	MILANO MARITTIMA	CANALE SALINE VIA IELENA GORA
SK A3	SAVIO-M.MARITTIMA	CANALE VIA NULLO BALDINI
SK A4	CERVIA	PARCO NATURALE
SK B1	CERVIA	SCOGLIERA MARINA DI CERVIA
SK C1	MONTALETTO	FOSSO IN VIA MONTALETTO (tombato)
SK C2	PISIGNANO	FOSSO IN VIA CROCIARONE
SK C3	CASTIGLIONE CERVIA	FOSSO IN VIA CORRADINA
SK C4	PISIGNANO	FOSSO IN VIA VENEZIANA
SK C5	MONTALETTO	FOSSO IN VIA GARAFFONA
SK C6	TENTLO'	FOSSO LUNGO LA STATALE SALARA
SK C7	PINARELLA	CANALE IN VIA FICOCLE
SK C8	PISIGNANO	FOSSO IN VIA CONFINE VICINO AREOPORTO
SK C9	MONTALETTO	FOSSO DIETRO CONSORZIO AGRARIO ZONA
		ARTIGIANALE
SK C10	MONTALETTO	CANALE IN VIA CASETTE
SK C11	S.ANDREA	FOSSO IN VIA S.ANDREA
SK C12	PISIGNANO	FOSSO IN VIA TRAVERSA DI FRONTE AL N□ 4
SK C13	PISIGNANO - S.ANDREA	CANALE DA PONTE DELLA GUAZZA A S.ANDREA
SK C 14	TENTLO'	FOSSO IN VIA CUPA
SK A 5	CERVIA	DEPURATORE
SKA6	CERVIA	CANALE IDROVORA



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 17 di 19

ALLEGATO 2

ELENCO FOCOLAI ZANZARE - COMUNE DI CERVIA -

ZONA	N°	REP	LOCALITA'	UBICAZIONE	TIPOLOGIA	
Cervia	1	Α	MILANO MARITTIMA	CIRCOLO IPPICO LE SIEPI VICINO A RECINZIONE DELLA PAGLIA	FOSSI	
Cervia	1.1	Α	MILANO MARITTIMA	INTERNO AREA DEL GOLF CLUB	FOSSI E BUCHE	
Cervia	2.0	Α	MILANO MARITTIMA	VIA N. BALDINI A DESTRA PRIMA DELLA PINETA	CANALE E FOSSO	
Cervia	3.0	Α	MILANO MARITTIMA	ALL'INTERNO DELLA PINETA DALLA 19° TRAVERSA ALLA 1° TRAVERSA VICINO ALLA ZONA	CANALE	
Cervia	4.0	А	MILANO MARITTIMA	ZONA AGRICOLA BASSONA DA VIA N. BALDINI A PRIMA TRAVERSA TRA PINETA E VIA STAZZON	FOSSI	
Cervia	5.0	А	MILANO MARITTIMA	VICAIO COMUNALE VIA PRIMA TRAVERSA	FOSSI	
Cervia	6.0	А	SAVIO	ZONA AGRICOLA BASSONA TRA VIA N. BALDINI E VIA PRIMA TRAVERSA E TRA VIA STAZZONE	FOSSI	
Cervia	7.0	Α	CERVIA	PARCO NATURALE	FOSSI	
Cervia	8.0	А	SAVIO	ZONA AGRICOLA TRA VIA N. BALDINI E VIA DELLE AIE E TYRA FERROVIA E S.S. ADRIATICA	FOSSI	ų Į
Cervia	9.0	Α	SAVIO	VIA ARNO VICINO ALLE MACERIE	BASSA \$	
Cervia	10.0	А	CERVIA	ZONA AGRICOLA TRA VIA DELLE AIE E DEPOSITO COMUNALE È TRA FERROVIA E S.S. ADRIATICA	CANALE E FOSSI C	
Cervia	11.0	А	MILANO MARITTIMA	INTERNO PINETA DA VIA 1º TRAVERSA A VIA DIVITTORIO E TRA STADIO E FERROVIA	FOSSI E BUCHE	り
Cervia	12.0	А	MILANO MARITTIMA	DI FRONTE ALLA 1° TRAVERSA VICINO AL TIRO A VOLO	CANALETTO E BASSE	17
Cervia	13.0	Α	CERVIA	CENTRALE IDRICA VIA LEONARDO DA VINCI	BUCHE	
Cervia	14.0	Α	CERVIA	A SINISTRA DI VIA MARTIRI FANTINI TRA VIA LEONARDO DA VINCI E VIA MACCHIAVELLI	FOSSI E BUCHE	
Cervia	15.0	A	CERVIA	VIVAIO " BAGNARA " IN VIA DI VITTORIO	FOSSI	Ravens
Cervia	16.0	А	CERVIA	ZONA AGRICOLA "BAGNARA" DIETRO LA VECCHIA BAVIERA FINO AL CANALE	FOSSI 🥱	
Cervia	17.0	A	CERVIA	DIETRO AL CIMITERO IN VIA DI VITTORIO	FOSSO	Pagoiso Circ
Cervia	18.0	Α	CERVIA	DEPURATORE IN VIA DELLE AIE	BUCHE *	.0.5
Cervia	19.0	Α	CERVIA	VIA VIOLA VICINO ALLA S.S. ADRIATICA PARTE DALLA CONCESSIONARIA MERCEDES VERSO RAVENNA	FOSSO	\(\frac{\psi}{\psi}\)
Cervia	20.0	A	CERVIA	CALCESTRUZZI CERVESE IN VIA MACCANETTO	FOSSO E BUCHE	



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 18 di 19

	310	REP	LOCALITA'	UBICAZIONE	TIPOLOGIA
ZONA	N°			POZZETTI STRADALI DI M.MARITTIMA E	POZZETTI
Cervia	22.0	Α	C. ABITATI	CERVIA POZZETTI STRADALI DI PINARELLA	
Cervia	22.1	Α	C. ABITATI		FOSSI E BUCHE
Cervia	1.0	В	CERVIA	ZONA AGRICOLA DIETRO STAZIONE	2 FOSSI
Cervia	2.0	В	CERVIA	VIA BOVA DIETRO N° CIVICO 26	FOSSI E BUCHE
Cervia	3.0	В	CERVIA	ORTI TRA VIA BOVA E CANALE SALINE	
Cervia	4.0	В	CERVIA	VIA MONTEFUMAIOLO	FOSSI E BOTTI
Cervia	4.1	В	CERVIA	ORTOLANO VIA CADUTI PER LA LIBERTA' CIVICO N° 2	FOSSI
Cervia	5.0	В	CERVIA	ORTO IN FONDO A VIALE NETTUNO	BUCHE E BOTTI
Cervia	6.0	В	PINARELLA	ORTO IN VIA PINARELLA VICINO MURETTO DEL "CLUB 99" DI FRONTE AL CENTRO SPORTIVO	FOSSI
Cervia	7.0	В	PINARELLA	VIA PINARELLA DI FIANCO AL CIVICO N° 36	FOSSO
Cervia	8.0	В	PINARELLA	VIA CALABRIA DIETRO CIVICO Nº 7 - 9	FOSSI
Cervia	9.0	В	PINARELLA	VIA VALBADIA PRIMA DEL LAGO AZZURRO	FOSSO E BUCHE
Cervia	11.0	В	TAGLIATA- PINARELLA	ORTI IN VIA PINARELLA, VIA DEGLI ABRUZZI (DI FIANCO AI TRULLI) E VIA MEZZANOTTE	FOSSI E BUCA
Cervia	12.0	В	PINARELLA	ZONA AGRICOLA TRA VIA PINARELLA, VIA TRITONE E CAMPING SAFARI	FOSSI
Cervia	13.0	В	PINARELLA	SCARICO CAMPEGGIO PINARELLA VICINO AL RETICOLATO IN VIA LAZIO	FOSSO
Cervia	14.0	В	CERVIA	ADULTICIDA ZANZARE	
Cervia	15.0	В	CENT. ABITATI	POZZETTI STRADALI DI CERVIA PINARELLA E TAGLIATA	PEZZETTI
Cervia	1.0	С	CERVIA	CANALE CHE PASSA DAVANTI ALLA CASA DEL CANE	CANALE
Cervia	2.0	С	CERVIA	ZONA AGRICOLA A DESTRA DELLA S.S.ADRIATICA DIETRO LA CHIESETTA "MADONNA	FOSSI
Cervia	3.0	С	CERVIA	A DESTRA DELLA S.S. ADRIATICA VICINO ALL'INCROCIO CON LA VIA SALARA CERVIA 2	FOSSI BUCHÉ E VASCHE
Cervia	4.0	С	CERVIA	A DESTRA E A SINISTRA DELLA S.S. ADRIATICA DOPO L'INCROCIO CON LA VIA SALARA	FOSSI
Cervia	5.0	С	CERVIA	A DESTRA E SINISTRA DELLA VIA SALARA DI FRONTE ALLE SALINE A 500 METRI DAL SEMAFORO	FOSSI
Cervia	6.0	С	CERVIA	ALL'INTERNO DELLA RECINZIONE DELLA VECCHIA SALINA	BASSA E BUCHE
Cervia	7.0	С	CERVIA	A DESTRA E SINISTRA DI VIA CERVARA E DI FRONTE ALL'HOTEL FICOCLE	FOSSI E BASSA
Cervia	8.0	С	CERVIA	ALL'INTERNO DEL RECINTO DEI CAVALLI VICINO HOTEL FICOCLE IN VIA CERVARA	FOSSI



Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 19 di 19

L			100111711	UBICAZIONE	TIPOLOGIA
ZONA	N°	REP	LOCALITA'	COADICO DI VIA MADONNA DELLE NEVI E	
				LAGHETTO CON FOSSI IN FONDO VERSO	FOSSI
Conia	9.0	c	CERVIA	LAGHETTO CON FOSSITIVE ONDO VELLOS	
Cervia	0.0	_		LE SALINE	BASSA
	40.0	C	CERVIA	TRA VIA SALARA E MACELLO COMUNALE	DACCIT
Cervia	10.0		<u> </u>	DIETRO AL MACELLO COMUNALE.	FORGERASSE
			OEDVIA	VICINO AL RECINTO DEI CAVALLI E ALLA	FOSSI E BASSE
Cervia	11.0	С	CERVIA	CASA DEL	
				VIA BOLLANA TRA GO-KART E	BASSA E CHIARO
	40.0	С	PINARELLA	RISTORANTE CA' NORI	BASSA L OTTATO
Cervia	12.0		, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	AZIENDA AGRICOLA VALLE FELICE IN VIA	=0000
			PINARELLA	AZIENDA AGRICOLA VALLET LEIOL III III	FOSSO
Cervia	13.0	C	PINANELLA	BOLLANA	FOSSI
	13.1	C	TAGLIATA	SCARICHI LATERALI DI VIA TAGLIATA	1000:
Cervia	13.1	1—	AZ. VALLE	SCARICO RISTORANTE CA' NORI IN VIA	FOSSO
Cervia	14.0	C	FELICE	ROLLANA I	
Cervia				VICINO AL RISTORANTE IL GRILLO IN VIA	FOSSO
	15.0	1 c	MONTALETTO	I ROLLANA I	10000
Cervia	15.0			VIA BOLLANA DAVANTI AI CIVICI N° 20-22-	F0000
			MONTALETTO	VIA BOLLANA DAVANTA A OLIVOITI	FOSSO
Cervia	16.0	C		24 CIVICI Nº 6-8	FOSSO
Capilo	17.0	C	MONTALETTO	VIA BIGATTA DIETRO AI CIVICI Nº 6-8	FOSSO
Cervia	18.0	+ c	MONTALETTO	VIA CASETTA	FOSSO
Cervia		 c	S.ANDREA	DIETRO AL PAESE IN VIA S. ANDREA	FUSSU
Cervia	19.0	 	VILLA	IN FONDO AL PAESE (DIREZIONE	FOSSO
Canda	20.0	C		AFROPORTO) VIA CERVARA	,
Cervia	20.0		INFERNO	A DESTRA E A SINISTRA DI VIA CERVARA	2 FOSSI
	04.0	С	VILLA	DOPO IL PAESE IN DIREZIONE DI CERVIA	2 F0331
Cervia	21.0		INFERNO	VIA BENEFICIO 1° TRONCO DI FRONTE AI	=0001
······			VILLA	VIA BENEFICIO 1 TRONCO DI	FOSSI
Cervia	22.0	C	INFERNO	CIVICI N° 3-5-11-13	
		+		DUE FOSSI IN VIA GUAZZA E UNO IN VIA	FOSSI
Cervia	23.0	C	TENTLO'	CROCIARONE	
				VIA CROCIARONE DA VIA S. GIUSEPPE A	FOSSO .
Cervia	24.0	l c	PISIGNANO	PISIGNANO	
Celvia	24.0				CANALE E FOSSO
	25.0	С	PONTE	VIA S. GIUSEPPE	CANALL LI 0000
Cervia	25.0	"	GUAZZA	A DESTRA E SINISTRA DI VIA	50001
			PISIGNANO	A DESTRA E SINISTRA DI VIA	FOSSI
Cervia	26.0	C	PISIGNANO	CROCIARONE DIREZIONE CANUZZO	
				VIA VENEZIANA IN DIREZIONE DI	FOSSO
Cervia	27.0	C	PISIGNANO	MONTALETTO	
			- FRANCITO	VIA CONFINI VICINO CIVICO Nº 87	FOSSO E CANALE
Cervia	28.0	C	AEROPORTO	THE CONTRACTOR OF VIA COMANDING	FOSSI
Cervia	29.0	C	CANNUZZO	A DESTRA E SINISTRA DI VIA COMANDIN	
Celvia	-	1	SAVIO	FOSSI AGRICOLI TRA SAVIO E	FOSSI
Cervia	30.0	C	CASTIGLIONE	CASTIGLIONE	
			CASTIGLIONE	EL ENSSLAGRICULITRA CASTIGLIONE E	FOSSI
Cervia	31.0	C	MONTAL	MONTALETTO	1
Celvia	57.0		MUNTAL	SCARICO IN PROSSIMITA' DELLA	F0550
				COSTRUZIONE DOVE VENGONO LAVATI	FOSSO "
Cervia	32.0) C	SAVIO	CAMION	
30,1.0				CAMILON CASTIGLIONE	
l		_	CENTRI	POZZETTI STRADALI DI CASTIGLIONE CANNUZZO PISIGNANO MONTALETTO	POZZETTI STRADA
	33.0) C			

