



**CARTA DEL SERVIZIO  
DISINFESTAZIONE**

*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***



## CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE

*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*

	<b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b>  <i>Comune di Cervia</i>  <i>Anno 2006</i>	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 fiduciosi, 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).

	<p><b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b></p> <p><i>Comune di Cervia</i></p> <p><i>Anno 2006</i></p>	<p>Data: 01/03/2006</p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 4 di 19</p>
---	---	--

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 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.

	<p><b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b></p> <p><i>Comune di Cervia</i></p> <p><i>Anno 2006</i></p>	<p>Data: 01/03/2006</p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 5 di 19</p>
---	---	--

## **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. EGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

AREA Asset. S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di eguaglianza, 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

	<p><b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b></p> <p><i>Comune di Cervia</i></p> <p><i>Anno 2006</i></p>	<p>Data: 01/03/2006</p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 6 di 19</p>
---	---	--

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 verificano 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'obiettivo 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

	<b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b>  <i>Comune di Cervia</i>  <i>Anno 2006</i>	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 COMPRESIBILITA'**


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.

	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Comune di Cervia</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Anno 2006</i></p>	<p>Data: 01/03/2006</p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 8 di 19</p>
---	---	--

## **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.





## CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE

*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
<b>3.1 DERATTIZZAZIONE</b>			
<b>3.1.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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: vedi allegato 1.	
<b>3.1.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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.
<b>3.1.2 Livello di servizio garantito:</b> minimizzazione degli adempimenti richiesti a privati cittadini.	Servizio di distribuzione/intervento gratuito delle esche raticide sul territorio.	Modalità: intervento a domicilio su richiesta al n. verde aziendale (800 016057), entro <b>15 gg lavorativi dalla richiesta.</b>	
<b>3.1.2 Livello di servizio garantito:</b> 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.	
<b>3.1.2 Livello di servizio garantito:</b> 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: <b>4 giorni lavorativi.</b>	
<b>3.1.3 Tutela ambientale:</b> 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.	



## CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE

*Comune di Cervia*

*Anno 2006*

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 10 di 19

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>3.2 DISINFESTAZIONE ZANZARE</b>			
<b>3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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
<b>3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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.	
<b>3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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 rinvercano almeno 10 larve a campionamento.
<b>3.2.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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.
<b>3.2.2 Tutela ambientale:</b> 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 (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.	



## CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE

Comune di Cervia

Anno 2006

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 11 di 19

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>3.3 DISINFESTAZIONE PARASSITI DI INTERESSE SANITARIO</b>			
<b>3.3.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Scarafaggi</li><li>- Zecche</li><li>- Diplopobi</li></ul>	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.
<b>3.3.1 Dimensionamento e programmazione del servizio:</b> 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.	
<b>3.3.2 Livello di servizio garantito:</b> 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: <b>4 giorni lavorativi.</b>	
<b>3.3.3 Tutela ambientale:</b> 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.



## **CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE**

*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](http://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.


	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Comune di Cervia</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Anno 2006</i></p>	<p>Data: 01/03/2006</p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 13 di 19</p>
---	---	---

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.

	<p><b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b></p> <p><i>Comune di Cervia</i></p> <p><i>Anno 2006</i></p>	<p>Data: 01/03/2006</p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 14 di 19</p>
---	---	---

## **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 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 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.

	<p><b>CARTA DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE</b></p> <p><i>Comune di Cervia</i></p> <p><i>Anno 2006</i></p>	<p>Data: 01/03/2006</p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 15 di 19</p>
---	---	---

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".



**CARTA DEL SERVIZIO  
DISINFESTAZIONE**

*Comune di Cervia*

*Anno 2006*

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 16 di 19

**ALLEGATO 1**

**ELENCO FOCOLAI RATTI - COMUNE DI CERVIA -**

<b>FOC.</b>	<b>LOCALITA'</b>	<b>UBICAZIONE</b>
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
SK A 6	CERVIA	CANALE IDROVORA





**CARTA DEL SERVIZIO  
DISINFESTAZIONE**

*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	A	MILANO MARITTIMA	CIRCOLO IPPICO LE SIEPI VICINO A RECINZIONE DELLA PAGLIA	FOSSI
Cervia	1.1	A	MILANO MARITTIMA	INTERNO AREA DEL GOLF CLUB	FOSSI E BUCHE
Cervia	2.0	A	MILANO MARITTIMA	VIA N. BALDINI A DESTRA PRIMA DELLA PINETA	CANALE E FOSSO
Cervia	3.0	A	MILANO MARITTIMA	ALL'INTERNO DELLA PINETA DALLA 19° TRAVERSA ALLA 1° TRAVERSA VICINO ALLA ZONA	CANALE
Cervia	4.0	A	MILANO MARITTIMA	ZONA AGRICOLA BASSONA DA VIA N. BALDINI A PRIMA TRAVERSA TRA PINETA E VIA STAZZON	FOSSI
Cervia	5.0	A	MILANO MARITTIMA	VICIAIO COMUNALE VIA PRIMA TRAVERSA	FOSSI
Cervia	6.0	A	SAVIO	ZONA AGRICOLA BASSONA TRA VIA N. BALDINI E VIA PRIMA TRAVERSA E TRA VIA STAZZONE	FOSSI
Cervia	7.0	A	CERVIA	PARCO NATURALE	FOSSI
Cervia	8.0	A	SAVIO	ZONA AGRICOLA TRA VIA N. BALDINI E VIA DELLE AIE E TYRA FERROVIA E S.S. ADRIATICA	FOSSI
Cervia	9.0	A	SAVIO	VIA ARNO VICINO ALLE MACERIE	BASSA
Cervia	10.0	A	CERVIA	ZONA AGRICOLA TRA VIA DELLE AIE E DEPOSITO COMUNALE E TRA FERROVIA E S.S. ADRIATICA	CANALE E FOSSI
Cervia	11.0	A	MILANO MARITTIMA	INTERNO PINETA DA VIA 1° TRAVERSA A VIA DIVITTORIO E TRA STADIO E FERROVIA	FOSSI E BUCHE
Cervia	12.0	A	MILANO MARITTIMA	DI FRONTE ALLA 1° TRAVERSA VICINO AL TIRO A VOLO	CANALETTO E BASSE
Cervia	13.0	A	CERVIA	CENTRALE IDRICA VIA LEONARDO DA VINCI	BUCHE
Cervia	14.0	A	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
Cervia	16.0	A	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
Cervia	18.0	A	CERVIA	DEPURATORE IN VIA DELLE AIE	BUCHE
Cervia	19.0	A	CERVIA	VIA VIOLA VICINO ALLA S.S. ADRIATICA PARTE DALLA CONCESSIONARIA MERCEDES VERSO RAVENNA	FOSSO
Cervia	20.0	A	CERVIA	CALCESTRUZZI CERVESE IN VIA MACCANETTO	FOSSO E BUCHE
Cervia	21.0	A			



**CARTA DEL SERVIZIO  
DISINFESTAZIONE**

*Comune di Cervia*

*Anno 2006*

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 18 di 19

ZONA	N°	REP	LOCALITA'	UBICAZIONE	TIPOLOGIA
Cervia	22.0	A	C. ABITATI	POZZETTI STRADALI DI M.MARITTIMA E CERVIA	POZZETTI
Cervia	22.1	A	C. ABITATI	POZZETTI STRADALI DI PINARELLA E TAGLIATA	
Cervia	1.0	B	CERVIA	ZONA AGRICOLA DIETRO STAZIONE	FOSSI E BUCHE
Cervia	2.0	B	CERVIA	VIA BOVA DIETRO N° CIVICO 26	2 FOSSI
Cervia	3.0	B	CERVIA	ORTI TRA VIA BOVA E CANALE SALINE	FOSSI E BUCHE
Cervia	4.0	B	CERVIA	VIA MONTEFUMAIOLO	FOSSI E BOTTI
Cervia	4.1	B	CERVIA	ORTOLANO VIA CADUTI PER LA LIBERTA' CIVICO N° 2	FOSSI
Cervia	5.0	B	CERVIA	ORTO IN FONDO A VIALE NETTUNO	BUCHE E BOTTI
Cervia	6.0	B	PINARELLA	ORTO IN VIA PINARELLA VICINO MURETTO DEL "CLUB 99" DI FRONTE AL CENTRO SPORTIVO	FOSSI
Cervia	7.0	B	PINARELLA	VIA PINARELLA DI FIANCO AL CIVICO N° 36	FOSSO
Cervia	8.0	B	PINARELLA	VIA CALABRIA DIETRO CIVICO N° 7 - 9	FOSSI
Cervia	9.0	B	PINARELLA	VIA VALBADIA PRIMA DEL LAGO AZZURRO	FOSSO E BUCHE
Cervia	11.0	B	TAGLIATA-PINARELLA	ORTI IN VIA PINARELLA, VIA DEGLI ABRUZZI ( DI FIANCO AI TRULLI ) E VIA MEZZANOTTE	FOSSI E BUCA
Cervia	12.0	B	PINARELLA	ZONA AGRICOLA TRA VIA PINARELLA, VIA TRITONE E CAMPING SAFARI	FOSSI
Cervia	13.0	B	PINARELLA	SCARICO CAMPEGGIO PINARELLA VICINO AL RETICOLATO IN VIA LAZIO	FOSSO
Cervia	14.0	B	CERVIA	ADULTICIDA ZANZARE	
Cervia	15.0	B	CENT. ABITATI	POZZETTI STRADALI DI CERVIA PINARELLA E TAGLIATA	PEZZETTI
Cervia	1.0	C	CERVIA	CANALE CHE PASSA DAVANTI ALLA CASA DEL CANE	CANALE
Cervia	2.0	C	CERVIA	ZONA AGRICOLA A DESTRA DELLA S.S.ADRIATICA DIETRO LA CHIESETTA "MADONNA	FOSSI
Cervia	3.0	C	CERVIA	A DESTRA DELLA S.S. ADRIATICA VICINO ALL'INCROCIO CON LA VIA SALARA CERVIA 2	FOSSI BUCHE E VASCHE
Cervia	4.0	C	CERVIA	A DESTRA E A SINISTRA DELLA S.S. ADRIATICA DOPO L'INCROCIO CON LA VIA SALARA	FOSSI
Cervia	5.0	C	CERVIA	A DESTRA E SINISTRA DELLA VIA SALARA DI FRONTE ALLE SALINE A 500 METRI DAL SEMAFORO	FOSSI
Cervia	6.0	C	CERVIA	ALL'INTERNO DELLA RECINZIONE DELLA VECCHIA SALINA	BASSA E BUCHE
Cervia	7.0	C	CERVIA	A DESTRA E SINISTRA DI VIA CERVARA E DI FRONTE ALL'HOTEL FICOCLE	FOSSI E BASSA
Cervia	8.0	C	CERVIA	ALL'INTERNO DEL RECINTO DEI CAVALLI VICINO HOTEL FICOCLE IN VIA CERVARA	FOSSI



**CARTA DEL SERVIZIO  
DISINFESTAZIONE**

*Comune di Cervia*

*Anno 2006*

Data: 01/03/2006

Rev. 00

Pag. 19 di 19

ZONA	N°	REP	LOCALITA'	UBICAZIONE	TIPOLOGIA
Cervia	9.0	C	CERVIA	SCARICO DI VIA MADONNA DELLE NEVI E LAGHETTO CON FOSSI IN FONDO VERSO LE SALINE	FOSSI
Cervia	10.0	C	CERVIA	TRA VIA SALARA E MACELLO COMUNALE	BASSA
Cervia	11.0	C	CERVIA	DIETRO AL MACELLO COMUNALE, VICINO AL RECINTO DEI CAVALLI E ALLA CASA DE	FOSSI E BASSE
Cervia	12.0	C	PINARELLA	VIA BOLLANA TRA GO-KART E RISTORANTE CA' NORI	BASSA E CHIARO
Cervia	13.0	C	PINARELLA	AZIENDA AGRICOLA VALLE FELICE IN VIA BOLLANA	FOSSO
Cervia	13.1	C	TAGLIATA	SCARICHI LATERALI DI VIA TAGLIATA	FOSSI
Cervia	14.0	C	AZ. VALLE FELICE	SCARICO RISTORANTE CA' NORI IN VIA BOLLANA	FOSSO
Cervia	15.0	C	MONTALETTO	VICINO AL RISTORANTE IL GRILLO IN VIA BOLLANA	FOSSO
Cervia	16.0	C	MONTALETTO	VIA BOLLANA DAVANTI AI CIVICI N° 20-22-24	FOSSO
Cervia	17.0	C	MONTALETTO	VIA BIGATTA DIETRO AI CIVICI N° 6-8	FOSSO
Cervia	18.0	C	MONTALETTO	VIA CASETTA	FOSSO
Cervia	19.0	C	S.ANDREA	DIETRO AL PAESE IN VIA S. ANDREA	FOSSO
Cervia	20.0	C	VILLA INFERNO	IN FONDO AL PAESE (DIREZIONE AEROPORTO) VIA CERVARA	FOSSO
Cervia	21.0	C	VILLA INFERNO	A DESTRA E A SINISTRA DI VIA CERVARA DOPO IL PAESE IN DIREZIONE DI CERVIA	2 FOSSI
Cervia	22.0	C	VILLA INFERNO	VIA BENEFICIO 1° TRONCO DI FRONTE AI CIVICI N° 3-5-11-13	FOSSI
Cervia	23.0	C	TENTLO'	DUE FOSSI IN VIA GUAZZA E UNO IN VIA CROCIARONE	FOSSI
Cervia	24.0	C	PISIGNANO	VIA CROCIARONE DA VIA S. GIUSEPPE A PISIGNANO	FOSSO
Cervia	25.0	C	PONTE GUAZZA	VIA S. GIUSEPPE	CANALE E FOSSO
Cervia	26.0	C	PISIGNANO	A DESTRA E SINISTRA DI VIA CROCIARONE DIREZIONE CANUZZO	FOSSI
Cervia	27.0	C	PISIGNANO	VIA VENEZIANA IN DIREZIONE DI MONTALETTO	FOSSO
Cervia	28.0	C	AEROPORTO	VIA CONFINI VICINO CIVICO N° 87	FOSSO E CANALE
Cervia	29.0	C	CANUZZO	A DESTRA E SINISTRA DI VIA COMANDINI	FOSSI
Cervia	30.0	C	SAVIO CASTIGLIONE	FOSSI AGRICOLI TRA SAVIO E CASTIGLIONE	FOSSI
Cervia	31.0	C	CASTIGLIONE MONTAL	FOSSI AGRICOLI TRA CASTIGLIONE E MONTALETTO	FOSSI
Cervia	32.0	C	SAVIO	SCARICO IN PROSSIMITA' DELLA COSTRUZIONE DOVE VENGONO LAVATI I CAMION	FOSSO
Cervia	33.0	C	CENTRI ABITATI	POZZETTI STRADALI DI CASTIGLIONE CANUZZO PISIGNANO MONTALETTO	POZZETTI STRADALI