

Imposta di bollo assolta in
modo virtuale – Autorizzazione
n. 968/2010.
€ 160,00

COMUNE DI FERRARA

Prot. Gen. n. 76532/21

**CONTRATTO DI SERVIZIO TRA COMUNE DI FERRARA E LA
SOCIETÀ FERRARA TUA S.R.L. PER LA GESTIONE IN HOUSE
DEL SERVIZIO DDD (DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE,
DERATTIZZAZIONE) DI COMPETENZA COMUNALE –
PERIODO 01.08.2021-31.03.2024**

Con la presente scrittura privata, da valere come legge,

TRA

Il **COMUNE DI FERRARA**, con sede in Ferrara, Piazza Municipale n. 2, codice fiscale 00297110389, che interviene nella persona della Dott.ssa Alessandra Genesini, in qualità di Dirigente del Settore Servizi alla Persona e del Servizio Politiche Sociali, Sanitarie ed Abitative, in forza della Deliberazione di Consiglio Comunale n. 76532/21 del 12/07/2021, immediatamente esecutiva, (di seguito denominato “Comune”),

E

La **Società FERRARA TUA S.R.L.**, con sede legale in Ferrara, Via Borso n. 1, iscritta al registro delle Imprese di Ferrara - Sezione Ordinaria in data 28.12.2015 al n. FE-214063, Codice Fiscale/Partita IVA 01964880387, rappresentata dal legale rappresentante Sig. Luca Cimarelli, in forza dei poteri conferitigli dall’Assemblea dei Soci con verbale del 10.10.2019 (di seguito denominata “Società”),

PREMESSO che con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 76532/21

del 12/07/2021, immediatamente esecutiva, il Comune di Ferrara ha affidato la gestione dei servizi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione alla società Ferrara Tua S.r.l. di Ferrara per il periodo 01.08.2021 - 31.03.2024 secondo il modello dell'*in house providing*;

DATO ATTO:

- che nell'ambito dell'oggetto sociale della Società Ferrara Tua S.r.l., di cui all'art. 2 delle "Norme sul funzionamento della società", al punto I, lett. b), è previsto il servizio di disinfezione e disinfestazione degli Enti Pubblici Territoriali Soci, concernente la dezanzarizzazione, derattizzazione e altre disinfestazioni e disinfezioni ambientali per la profilassi delle malattie infettive, nelle aree pubbliche e negli immobili di proprietà e/o gestione dei Comuni Soci;

- che la società Ferrara Tua S.r.l. è una società in house del Comune di Ferrara, sulla quale l'Amministrazione comunale detiene una partecipazione diretta pari all'1% delle quote societarie ed il controllo indiretto del 98,95% per il tramite della società unipersonale Holding Ferrara Servizi S.r.l.;

RICHIAMATA la Deliberazione di Giunta Comunale n. GC-2020-96 del 17.03.2020, avente ad oggetto l'approvazione della Convenzione Quadro tra il Comune di Ferrara e Holding Ferrara Servizi S.r.l. per la definizione dell'ambito di collaborazione strutturata finalizzata ad integrare e valorizzare tecnologie, metodologie e competenze professionali nelle attività relative - tra l'altro - all'acquisizione di lavori, servizi e forniture;

RICHIAMATE ALTRESÌ:

- la deliberazione del Consiglio Comunale del 14 gennaio 2013, n.

13/95285, da ultimo modificata ed integrata con delibera del Consiglio Comunale del 23 novembre 2018 P.G. n. 10/138511/2018, con cui è stato approvato il “*Regolamento del sistema integrato dei controlli interni*”, in ossequio all’art. 3, comma 2, del D.L. n. 174/2012, che, al Capo VI, stabilisce forme di controllo sugli organismi gestionali esterni partecipati dal Comune;

- la deliberazione del Consiglio Comunale del 8 luglio 2019, n. 8/82902/2019, con la quale si è provveduto alla definizione degli indirizzi per la nomina e la designazione dei rappresentanti del Comune presso enti, aziende ed istituzioni prevedendo, al punto 4), la trasmissione di appositi report informativi;

Tutto ciò premesso e ratificato come parte integrante e sostanziale del presente atto

SI CONVIENE E SI STIPULA

Art. 1 - Oggetto del contratto di servizio

Oggetto del presente contratto è la regolazione e la disciplina dei rapporti e delle obbligazioni reciproche tra il Comune e la Società conseguenti all’affidamento alla Società stessa della gestione dei servizi di competenza del Comune di disinfezione, disinfestazione, dezanzarizzazione, derattizzazione, altre disinfestazioni e disinfezioni ambientali per la profilassi delle malattie infettive nell'ambito dell'intero territorio comunale.

L’affidamento dei sopra richiamati servizi del Comune è concesso alla Società facendo ricorso all’“*in house providing*”, in virtù del fatto che la Società Ferrara Tua S.r.l è una società a totale capitale pubblico nei

confronti della quale il Comune è in grado di esercitare un “controllo analogo” a quello che esercita verso i propri servizi.

Il Comune potrà affidare alla Società ulteriori servizi, connessi o complementari all’oggetto del presente contratto, anche se temporanei, alle condizioni che saranno definite dalle Parti con appositi disciplinari.

Art. 2 - Durata

L'affidamento della gestione dei servizi in oggetto è per il periodo dal 01.08.2021 al 31.03.2024, fatte salve le ipotesi di anticipata risoluzione di cui al successivo art. 19.

Alla scadenza del presente contratto, si applicheranno le disposizioni di cui all’art. 21.

Perdurando le condizioni che hanno determinato il ricorso al presente affidamento e qualora il servizio sia stato svolto in maniera pienamente soddisfacente per il Comune di Ferrara, accertato il pubblico interesse e la convenienza al rinnovo del rapporto, verificate le compatibilità nel proprio Bilancio, l’Ente si riserva di proporre l’eventuale rinnovo alla Società Ferrara Tua S.r.l. per un ulteriore triennio, agli stessi patti e condizioni.

Il rinnovo del contratto è subordinato alla concorde manifestazione di volontà di entrambe le parti contraenti da rendersi nota previa comunicazione da inoltrarsi all’affidatario entro un mese prima della scadenza contrattuale a mezzo pec e con risposta dariceversi entro 7 giorni dal ricevimento della proposta di rinnovo.

E’ in ogni caso vietato il rinnovo tacito del contratto.

La durata del contratto potrà essere prorogata, al fine di consentire la conclusione delle procedure necessarie per l’individuazione del nuovo

contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice dei Contratti. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Art. 3 - Descrizione dei servizi

La Società si impegna ad eseguire tutte le attività inerenti e conseguenti alla gestione del servizio di disinfezione, disinfestazione, dezanzarizzazione, derattizzazione, altre disinfestazioni e disinfezioni ambientali per la profilassi delle malattie infettive, di competenza e nel territorio del Comune di Ferrara ed in particolare a provvedere alle attività, azioni ed interventi analiticamente definiti nelle allegate schede tecniche, parti integranti del presente contratto, di cui al successivo art. 10.

Art. 4 – Competenze, obblighi e responsabilità delle Parti

Sono di competenza del **Comune**:

- a)* la comunicazione alla Società delle modifiche ai Regolamenti comunali inerenti al servizio affidato alla Società, acquisendone il parere non vincolante;
- b)* l'assunzione di tutte le iniziative opportune nell'ambito delle leggi vigenti, e con particolare riferimento a quelle in materia urbanistico - edilizia e igienico-sanitaria, per consentire alla Società l'adempimento, nei tempi strettamente necessari, degli obblighi stabiliti a carico della stessa, impegnandosi a prestare la massima collaborazione per il rilascio della documentazione occorrente;
- c)* ogni altra attività che la normativa vigente assegna in via esclusiva in capo al Comune.

Il Comune si impegna nei confronti della Società ad agevolare la migliore

realizzazione delle attività disciplinate dal presente contratto garantendo la continuità della piena collaborazione dei propri servizi ed uffici, nell'espletamento delle funzioni istituzionali dell'ente.

Spetta alla **Società**, in quanto responsabile del Servizio:

- a)* osservare e far osservare, nei limiti della sua competenza, la normativa nazionale, regionale e locale che informa la materia, comprese le disposizioni regolamentari, le ordinanze comunali e le altre disposizioni che potranno essere impartite dal Comune;
- b)* rispondere del comportamento dei dipendenti sia per l'esecuzione del servizio sia per la relativa disciplina interna ed esterna con la clientela;
- c)* per i lavori eseguiti a propria cura e spese, ma non direttamente, dovrà appaltare i lavori nel rispetto delle normative comunitarie e nazionali;
- d)* gestire i rapporti con gli enti di controllo, anche attraverso l'attività di reportistica periodica trimestrale per consentire i controlli sul proprio operato e sull'adeguatezza ed efficacia del servizio svolto;
- e)* l'impegno di istruire tutte le pratiche relative alle richieste di concessioni e autorizzazioni, necessarie per la gestione del servizio, comprese quelle eventualmente già in essere intestate al Comune, per le quali la Società stessa si impegna a chiedere la voltura a proprio nome;
- f)* l'impegno di operare in modo da valorizzare l'immagine del servizio pubblico ed a tal fine dovrà curare anche il decoro del personale impiegato nel servizio, nonché gli automezzi utilizzati nello stesso;
- g)* attivare e concludere entro la fine dell'anno 2021 il servizio di geolocalizzazione tramite GPS delle caditoie stradali trattate contro la zanzara tigre, per un riscontro in tempo reale e su mappa degli interventi

larvicidi effettuati e con rilievo degli itinerari adottati;

h) la gestione del servizio di *call center* per la creazione di un punto informativo per la popolazione e per la gestione informatizzata delle segnalazioni dei cittadini, con possibilità di estrapolare *report* con dati specifici sulle attività svolte, al fine di rendere più efficiente ed efficace il riscontro dato alle problematiche ed alle criticità sollevate dalla popolazione, mediante l'ottimizzazione dell'utilizzo di impegno e di risorse in procedimenti chiari e agevoli;

i) collaborare con i soggetti incaricati dal Comune ad effettuare controlli sulla qualità ed efficacia degli interventi svolti, in particolar modo per quanto concerne la lotta alla zanzara, mettendo a disposizione i dati aggiornati delle attività svolte;

j) effettuare indagini di *customer satisfaction* presso i cittadini che si rivolgono ai servizi offerti da Ferrara Tua S.r.l., tramite l'elaborazione di appositi questionari sul gradimento di tematiche quali il riscontro alla segnalazione e le informazioni ricevuti da Ferrara Tua S.r.l., l'efficacia dell'attività resa, la tempistica dell'intervento reso, ecc. e riportando l'esito di dette indagini almeno una volta all'anno all'Amministrazione comunale;

k) comunicare all'Amministrazione comunale il nominativo ed i dati di contatto di un referente generale del contratto di servizio ed i dati dei referenti nominati per ogni singola scheda tecnica di cui all'allegato tecnico, ivi compreso il servizio di *call center* e di consulenza tecnica;

l) implementare eventualmente il catalogo dei PUC con la proposta di programmi di pubblica utilità.

Art 5 - Esclusività del servizio

Per tutta la durata del presente Contratto, il Comune conferisce alla Società il diritto esclusivo di esercitare i servizi del Comune di Ferrara che ne formano oggetto.

Qualora disposizioni normative non consentissero più alla Società lo svolgimento in via esclusiva di alcuna delle attività affidate come tali, il presente contratto sarà oggetto di revisione in accordo tra le Parti.

Art. 6 - Obiettivi e standard del servizio – Carta dei Servizi

I servizi di disinfezione, disinfestazione, dezanzarizzazione, derattizzazione, altre disinfestazioni e disinfezioni ambientali per la profilassi delle malattie infettive sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, pertanto l'erogazione da parte della Società dovrà avere carattere di regolarità, continuità e completezza.

Trattandosi di pubblico servizio la Società dichiara di aver approntato tutti i mezzi necessari per effettuare la gestione del servizio.

Casi di funzionamento irregolare o di interruzione potranno verificarsi soltanto per scioperi o cause di forza maggiore.

Ogni caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio dovrà essere formalmente comunicato al Dirigente del Settore Servizi alla Persona – Servizio Politiche Sociali, Sanitarie e Abitative del Comune da parte della Società che dovrà adottare tutte le misure possibili per ridurre il disagio agli utenti.

La Società, nell'espletamento dei servizi, si impegna a dimostrare e a rendicontare, attraverso una regolare attività di reportistica predefinita con l'Ente, il perseguimento del miglioramento del servizio, mantenendolo

adeguato, per qualità e quantità delle prestazioni rese, alle esigenze della comunità locale e all'evoluzione della normativa nel rispetto della sensibilità dei cittadini.

La Società si impegna ad elaborare e sottoporre all'approvazione del competente organo comunale, l'aggiornamento della Carta dei Servizi, in relazione alle caratteristiche dei servizi affidati, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle norme UNI e secondo le modalità indicate nelle "Linee guida" sancite dalla Conferenza Unificata con l'Accordo del 26 settembre 2013; la Carta dei Servizi sarà pubblicata, ai sensi dell'art. 32 D.Lgs. n. 33/2013, nel sito istituzionale del Comune nella sezione "Amministrazione trasparente" e sul sito della Società Ferrara Tua S.r.l., il quale dovrà essere costantemente aggiornato.

La Società eroga i servizi in oggetto nel rispetto del capo III del Decreto Legislativo 30 Luglio 1999, n. 286, relativo alla qualità dei servizi pubblici locali ed alle carte dei servizi, impegnandosi a rispettare gli indirizzi formulati dal Comune.

Art. 7 - Programmazione delle attività, del budget e degli investimenti

Annualmente la Società predispose entro il 31 agosto:

- a)* un documento di programmazione delle attività di servizio, da trasmettere al Comune per l'approvazione e per il controllo della relativa attuazione;
- b)* l'aggiornamento annuale della "*Carta dei Servizi*", per adeguarla ai nuovi standard del servizio, nonché alle esigenze dello stesso, anche previa verifica con gli utenti, da trasmettere al Comune per l'approvazione e il controllo della relativa attuazione;

c) il *budget* di esercizio con proiezione triennale, da sottoporre alla preventiva autorizzazione dell'assemblea dei soci;

d) un elenco analitico degli eventuali investimenti e interventi di manutenzione straordinaria, di incremento e/o valorizzazione del patrimonio che la Società reputa necessari per l'espletamento dei servizi pubblici oggetto del presente contratto, relativamente ai quali non dispone delle risorse necessarie.

Art. 8 - Archivi informatici comunali

La Società potrà avere accesso agli archivi informatici del Comune utili ai fini dell'espletamento delle attività oggetto di affidamento (a titolo di esempio: archivio anagrafico, archivio concessioni edilizie/permessi di costruire ed agibilità).

Per quanto concerne gli archivi informatici in dotazione al servizio, la Società si impegna a gestirli per le proprie attività e a mantenerli aggiornati secondo criteri di assoluta sicurezza e nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati delle persone fisiche.

Art. 9 - Divieto di cessione a terzi

E' fatto assoluto divieto alla Società di cedere a terzi il presente contratto. E' tuttavia consentito alla stessa di avvalersi di terzi per lo svolgimento di fasi operative dei servizi, salva comunque la responsabilità in capo alla Società.

Nel rispetto degli standard di qualità e quantità prefissati, la Società ha piena facoltà di utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli di efficienza ed economicità.

La Società è l'unico responsabile nei confronti del Comune e degli utenti del servizio, qualsiasi sia la forma di gestione scelta per i singoli servizi.

Art. 10 - Documento Tecnico

Un Documento Tecnico, sottoscritto da entrambe le Parti e costituente parte integrante e sostanziale del presente contratto (**allegato C**), definisce più in dettaglio le specifiche tecniche, le modalità di svolgimento, gli specifici standard ed obiettivi dei servizi affidati.

Allo scopo di garantire l'adeguatezza e gli standard degli interventi, le schede tecniche che costituiscono tale Documento potranno essere integrate, modificate e/o sostituite in caso di variazioni ed aggiornamenti normativi che modifichino aspetti fondamentali delle attività oggetto del presente contratto, quali le sostanze o i dispositivi da utilizzare, le modalità operative del servizio, ecc., ivi comprese le normative di rango regionale in materia di lotta alle zanzare e agli insetti portatori di virus. In tali casi, il Consiglio Comunale delega la Giunta Comunale a provvedere all'aggiornamento del Documento tecnico allegato *sub C*).

In merito ai servizi di disinfestazione, derattizzazione e raccolta di animali d'affezione morti, la Società Ferrara Tua S.r.l. istituisce e mantiene a propria cura e spese un servizio di *call center*, tramite la realizzazione di una piattaforma integrata al sistema informatico aziendale in grado di raccogliere e convogliare in un unico canale le segnalazioni dei cittadini in via digitale.

Il programma informatico di Ferrara Tua S.r.l. dovrà essere in grado di fornire *report* periodici automatizzati e dettagliati sulle segnalazioni ricevute e sulle attività svolte, che la Società provvederà a trasmettere con

cadenza semestrale al Comune affinché sia eseguita l'opportuna attività di controllo da parte dell'Ente.

La Società Ferrara Tua S.r.l. consegna al Comune di Ferrara credenziali di accesso al programma - in modalità di mera visualizzazione - per poter effettuare le verifiche ed i controlli che riterrà opportuni.

Art. 11 - Responsabilità e copertura assicurativa

Qualora dall'esecuzione del presente contratto e dalle attività ad esso connesse, nonché dall'uso di beni ed impianti, derivassero danni di qualunque natura al Comune o a terzi (danni a cose, persone, interruzioni di attività, ecc.), la Società ne assume ogni responsabilità ed è tenuta ad intervenire tempestivamente per il ripristino immediato dei danni alle cose, con assunzione diretta, a proprio esclusivo carico, di tutti gli oneri risarcitori.

La Società dovrà obbligatoriamente fornire, all'atto della stipula del presente contratto, copia della polizza assicurativa, con un massimale non inferiore ad € 5.000.000,00 (euro cinquemilioni/00), da questa accesa, atta a garantire la copertura per i rischi di responsabilità, di qualsiasi tipo causati a terzi (lesioni personali, danni a cose, interruzione di attività, ecc.) e al Comune, nonché per i danni alle opere preesistenti o a quelle sulle quali si eseguiranno servizi e/o lavori per l'intera durata dell'affidamento.

La Società è unica e diretta responsabile nei confronti del Comune e dei terzi per il risarcimento dei danni di qualsiasi tipo, senza alcuna possibilità di chiamare in causa per il risarcimento - nel rapporto con il Comune e con i terzi danneggiati - eventuali ditte appaltatrici o subappaltatrici.

La Società non risponde dei danni derivanti dall'omessa, ritardata od

incompleta attuazione di interventi qualora tali eventi derivino da ritardi o carenze, contestati e formalizzati dalla Società, imputabili direttamente al Comune nell'adozione degli atti amministrativi di propria competenza.

Art. 12 - Rapporti Economici

Il Comune eroga alla Società un corrispettivo di complessivi € 315.955,00 annui, oltre IVA di legge nella misura del 22% pari ad € 69.510,10 e così per complessivi € 385.465,10.

Il corrispettivo per il periodo 01.08.2021 - 31.12.2021 ammonta ad € 131.647,92, oltre iva al 22% di € 28.962,54, così per complessivi € 160.610,46; per gli anni 2022 e 2023 ammonta a € 315.955,00 annui, oltre IVA di legge nella misura del 22% pari ad € 69.510,10 e così per complessivi € 385.465,10; per il periodo 01.01 – 31.03.2024 ammonta ad € 78.988,75, oltre iva la 22% di € 17.377,53, e così per complessivi € 96.366,28.

Il corrispettivo suindicato rimarrà fisso ed invariabile per tutta la durata del rapporto contrattuale, fatta salva, a partire dal secondo anno di vigenza, la possibilità di procedere alla revisione dei costi originariamente pattuiti, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016, con le seguenti modalità ed alle seguenti condizioni:

- nel caso in cui si sia verificata una variazione nel valore dei dispositivi e prodotti utilizzati nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste ovvero disposizioni normative in materia abbiano sostituito i prodotti ed i dispositivi da poter utilizzare con prodotti e dispositivi maggiormente onerosi;
- che dette variazioni abbiano determinato un aumento o una

diminuzione del prezzo complessivo in misura non inferiore al 10 per cento del corrispettivo annuo originariamente previsto da contratto;

- che la suddetta variazione sia tale da alterare significativamente l'originario equilibrio contrattuale *inter partes*, rendendo troppo difficoltoso od oneroso per Ferrara Tua S.r.l. l'adempimento della prestazione contrattualmente prevista;

- che, in caso di variazione in aumento, la Società Ferrara Tua S.r.l. presenti formale richiesta dettagliatamente motivata al Settore Servizi alla Persona, Servizio Politiche Sociali, Sanitarie ed Abitative;

- che la revisione può esser accordata sulla base degli indici ISTAT in assenza degli indici ANAC e solo per la differenza di corrispettivo che eccede il decimo dell'importo del corrispettivo contrattuale annuo;

- che l'Amministrazione comunale non è in alcun modo tenuta all'automatico aggiornamento del corrispettivo contrattuale, ma avrà una mera facoltà discrezionale di procedere all'istruttoria sulla richiesta presentata, il cui esito sarà basato sul bilanciamento tra l'interesse dell'appaltatore alla revisione e l'interesse pubblico al risparmio di spesa ed alla regolare esecuzione del contratto aggiudicato;

- che l'eventuale provvedimento di revisione del corrispettivo in accoglimento della richiesta di Ferrara Tua S.r.l. potrà essere assunto dalla Giunta Comunale, non trattandosi di modifica che avrebbe l'effetto di alterare la natura generale del contratto;

L'erogazione delle somme a copertura degli interventi sarà corrisposta in rate trimestrali, la prima pari ad un quarto del budget dell'esercizio

precedente, la seconda e la terza rata ciascuna pari al quarto della disponibilità dell'esercizio in corso e l'ultima a consuntivo, fino all'esaurimento del budget finanziario dell'esercizio in corso.

Il Comune provvederà alla liquidazione degli importi su presentazione di fatture regolari agli effetti contabili e fiscali, che saranno liquidate entro 60 gg. dal ricevimento.

Art. 13 - Controllo della gestione del servizio

Il Comune si riserva il diritto di controllare che la gestione del servizio avvenga nel pieno rispetto delle condizioni fissate dal presente contratto e, in particolare, degli standard qualitativi definiti per gli specifici servizi.

Il Comune provvederà, attraverso il Dirigente del Settore Servizi alla Persona – Servizio Politiche Sociali, Sanitarie ed Abitative, ai controlli complessivi sull'esecuzione del presente contratto, sul raggiungimento, mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi fissati dal Comune e sul rispetto della Carta dei Servizi.

Al fine di consentire al Comune di esercitare tale controllo, nonché per la verifica dell'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, la Società si impegna a fornire un *report* trimestrale sulla quantità e qualità dei servizi oggetto di affidamento e dettagliatamente descritti nelle singole schede tecniche allegate al presente contratto e, comunque, tutte le informazioni dallo stesso richieste, a consentire visite ed ispezioni ed ogni altra operazione conoscitiva di carattere tecnico.

Nei report periodici, la Società si obbliga a comunicare al Comune i seguenti dati relativi al servizio svolto:

a) i dati relativi al rispetto dei livelli di servizio, mettendo in evidenza la

durata e l'entità dell'eventuale mancato rispetto;

b) i dati tipici della gestione, secondo le specifiche fornite dal Comune.

La Società potrà segnalare al Comune, per l'assunzione dei provvedimenti di propria competenza, ogni elemento utile a garantire la piena osservanza della normativa di Settore.

Art. 14 – Riduzione della spesa del personale

Qualora si verificano condizioni di deficitarietà strutturale, verificate dall'Amministrazione comunale, la Società si impegna a ridurre le spese relative al proprio personale secondo quanto stabilito dall'art. 243, comma 3-bis del D.Lgs. n. 267/2000, anche in applicazione dell'art. 18, comma 2-bis del D.L. n. 112/2008, convertito dalla Legge n. 133/2008.

Art. 15 - Politica integrata

La Società è tenuta a conoscere ed osservare i contenuti della “POLITICA INTEGRATA: QUALITA’-AMBIENTE-EVENTI SOSTENIBILI” del Comune di Ferrara. Si impegna inoltre ad informare i propri dipendenti del contenuto della Politica Ambientale del Comune di Ferrara ed a distribuirne copia. La Società si conforma inoltre alle principali norme di legislazione ambientale/convenzioni europee o internazionali/altri atti in materia ambientale.

La Società si impegna ad assicurare una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti prodotti nel rispetto degli obblighi di legge e a favorire, laddove possibile, forme di raccolta differenziata/riciclaggio/recupero/riuso dei seguenti materiali, es: carta, plastica, toner, alluminio, pile ecc.

La Società si impegna ad assicurare una corretta gestione delle sostanze pericolose e dello smaltimento dei rifiuti derivanti nel rispetto degli

obblighi di legge e si impegna altresì a garantire una corretta gestione e conservazione dei prodotti/sostanze non pericolose, a basso impatto sull'ambiente, e a ridurre al minimo indispensabile l'utilizzo di prodotti/sostanze pericolose.

La Società si impegna a predisporre ogni misura ed azione idonea a prevenire o ridurre al minimo la contaminazione del suolo con sostanze classificate come pericolose, siano esse prodotti o rifiuti. Si impegna altresì, a garantire una corretta gestione degli scarichi in pubblica fognatura facendo rispettare a chiunque il divieto di scaricare, in tombini o in altri scarichi.

In caso di acquisti di forniture, per i quali sono stati adottati con Decreto del Ministero dell'ambiente i criteri ambientali minimi, la società è tenuta ad inserire nella documentazione le specifiche tecniche e le clausole ivi previste. Per le categorie merceologiche dei CAM attualmente in vigore consultare la pagina web dedicata ai GPP Acquisti Verdi del Ministero dell'Ambiente al seguente indirizzo:
<http://www.miniambiente.it/pagina/ggp-acquisti-verdi>.

Art. 16 - Partecipazione

La Società garantisce la partecipazione del cittadino al servizio pubblico, sia per l'accesso alle informazioni che lo riguardano, sia per quanto riguarda la tutela del diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione con il soggetto erogatore.

A tali fini la Società riconosce il diritto di accesso del cittadino alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241, con possibilità di produrre

memorie e documenti, di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Società deve attuare iniziative di *customer satisfaction* che prevedano l'acquisizione periodica delle valutazioni degli utenti in relazione ai parametri contenuti nella Carta dei Servizi.

Art. 17 - Contestazioni e inadempimenti

Qualora una Parte si rendesse inadempiente rispetto agli obblighi assunti con il presente contratto, l'altra dovrà darne formale diffida scritta contestando l'addebito. La diffida, da inviarsi mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, dovrà contenere l'esatta descrizione dei fatti contestati ed un congruo termine per l'adempimento.

Entro il termine indicato, la Parte alla quale è stato contestato l'addebito potrà presentare le proprie deduzioni o provvedere all'adempimento.

Art. 18 - Risoluzione del contratto con revoca del servizio.

Il contratto potrà essere risolto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile nei seguenti casi di grave inadempimento:

- a)** interruzione delle attività per una durata superiore a giorni 7 giorni consecutivi, quando sia imputabile a dolo o colpa grave della Società;
- b)** gravi e reiterate infrazioni delle norme di legge e/o del presente contratto, imputabili a dolo o colpa grave della Società;
- c)** cessione del contratto da parte della Società.

Alla richiesta di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1453 del codice civile, ovvero, alla dichiarazione di risoluzione del contratto di cui al precedente comma 1, consegue l'automatica revoca dell'affidamento del servizio.

Art. 19 - Foro competente

Per ogni contestazione che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del presente contratto, ivi comprese quelle non risolte in base al precedente art. 18, esclusivamente competente sarà il Foro di Ferrara.

Art. 20 - Regolazione dei rapporti alla scadenza dell'affidamento

In caso di mancato rinnovo del presente contratto, allo scadere del termine contrattuale, o in qualsiasi altro caso di interruzione anticipata dello stesso si applicano le seguenti disposizioni:

a) i beni e gli impianti eventualmente concessi in uso alla Società dal Comune dopo il momento dell'affidamento dei servizi oggetto del presente contratto, o successivamente dalla stessa realizzati, dovranno essere restituiti al Comune in buono stato di conservazione, senza alcun onere ad eccezione di quelli riferiti a quanto previsto alla successiva lettera c);

b) i beni e gli impianti realizzati o acquisiti dalla Società con finanziamenti concessi a fondo perduto, saranno devoluti gratuitamente al Comune;

c) per i beni e gli impianti strumentali al servizio acquistati dalla Società con autofinanziamento, oppure finanziati mediante contrazione di prestiti, il Comune potrà riconoscere un indennizzo pari al loro costo di acquisto, diminuito dell'importo risultante dall'applicazione su tali valori delle quote di ammortamento già operate, o dell'effettivo deperimento se superiore.

Art. 21 – Protezione dei dati personali

Ai sensi del Regolamento del Parlamento Europeo n. 2016/679/UE relativo alla protezione dei dati personali (GDPR) e della normativa nazionale vigente, con la sottoscrizione del contratto di servizio il Comune di Ferrara, Titolare del Trattamento, nomina Ferrara Tua S.r.l. Responsabile del Trattamento dei dati personali di cui entra legittimamente in possesso per il buon adempimento dell'oggetto contrattuale.

La Società si obbliga al trattamento dei suddetti dati per i soli fini dedotti nel contratto e limitatamente al periodo contrattuale; è esclusa ogni altra finalità.

Il Titolare del Trattamento e il Responsabile del Trattamento, per la tutela dei diritti dell'interessato, adottano tutte le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Ferrara Tua S.r.l.:

- non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare del Trattamento
- tratta i dati personali su istruzione del Titolare del Trattamento, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetta la Società stessa; in tal caso, la Società informa il Titolare del Trattamento circa tale obbligo giuridico

prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;

- garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali (“Incaricati del Trattamento”), adeguatamente istruite, si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Titolare del Trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del Trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;
- restituisce al Titolare del Trattamento, e successivamente cancella, tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento;
- mette a disposizione del Titolare del Trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto, consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del Trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;
- fornisce massima collaborazione al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) nominato dal committente, per il corretto svolgimento dei suoi compiti.

Ferrara Tua S.r.l. informa il Titolare del Trattamento senza ritardo, dopo essere venuta a conoscenza della violazione dei dati personali in suo possesso.

Il contenuto del presente articolo potrà essere riesaminato e aggiornato in

qualunque momento, qualora necessario per l'adempimento degli obblighi di cui al GDPR.

Art. 22 - Spese contrattuali

Le spese dipendenti e conseguenti alla stipula del presente contratto sono a carico della Società.

2. Il presente contratto sarà sottoposto a registrazione esclusivamente in caso d'uso, ai sensi dell'art. 1 lettera b parte II della tariffa allegata al DPR 131/1986, in questo caso le spese di registrazione saranno a carico della parte richiedente.

Allegati:

C. Schede Tecniche

D. Cronoprogramma report di Ferrara Tua S.r.l..

Letto, confermato e sottoscritto

PER IL COMUNE DI FERRARA

Il Dirigente del Settore Servizi alla Persona e del Servizio Politiche Sociali e Sanitarie

Dott.ssa Alessandra Genesini

f.to digitalmente

PER FERRARA TUA SRL

Il Legale Rappresentante

Luca Cimarelli

f.to digitalmente

CONTRATTO DI SERVIZIO
DEL SERVIZIO DISINFESTAZIONE, DISINFEZIONE E DERATTIZZAZIONE
DEL COMUNE DI FERRARA

SCHEDE TECNICHE

GIUGNO 2021

SCHEDA 1

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Lotta alle larve di zanzara in macrofocolai

Zanzara comune (*Culex Pipiens*) – Zanzara tigre (*Aedes Albopictus*)

<u>Zone di intervento</u>	Centri abitati del territorio comunale <i>Macrofocolai</i> (corsi d'acqua a lento deflusso): 275 circa (come sotto descritto)
<u>Tipologia del servizio</u>	Lotta contro le larve di zanzara in macrofocolai quali corsi d'acqua a lento deflusso (canali, fossi, scoline) o grossi ristagni d'acqua all'interno di aree verdi (es Via Vincenzi, Via Beethoven, Valle S. Antonio, ecc.)
<u>Modalità di intervento</u>	<p>I trattamenti contro le larve di zanzara vengono condotti principalmente negli <i>habitat</i> di riproduzione larvale costituiti da ristagni d'acqua di varia natura, principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none">• canali a lento deflusso,• fossi, scoline,• acquitrini. <p>Gli interventi sono eseguiti all'interno dei centri abitati o in prossimità di essi, onde garantire la difesa della popolazione da questi insetti. Poiché i prodotti larvicidi agiscono sulle larve per contatto e/o ingestione, la loro distribuzione deve essere fatta soltanto una volta accertata la presenza di larve di zanzara (focolai attivi). Le attrezzature utilizzabili possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none">- nebulizzatori a medio-alto volume con cannone direzionabile portato da automezzo o da trattore per il trattamento di ampie superfici;- motopompa con lancia all'estremità di un tubo estensibile, montata su automezzo o trattore, che è più adatta per focolai molto inerbiti;- nebulizzatori spalleggianti a caricamento manuale o con pompa elettrica adatti per focolai non percorribili lateralmente con automezzi, e per quelli di limitata estensione.
<u>Prodotti utilizzati</u>	Si tratta di prodotti registrati come Presidi Medico Chirurgici (PMC) o Biocidi e disponibili in diverse formulazioni. In particolare per questo tipo di focolai vanno utilizzati larvicidi microbiologici come indicato nelle Linee Guida per la lotta integrata alle zanzare – Indicazioni Tecniche AAUSSLL e ai Comuni della Regione Emilia Romagna.
<u>Documentazione</u>	Nel report settimanale da inviare al Comune dovranno essere compilate ed inviate specifiche schede riguardanti i trattamenti eseguiti evidenziando in particolare le criticità emerse.
<u>Frequenza di intervento</u>	<p>Vengono eseguiti mediamente: 850 interventi/anno nel periodo aprile-ottobre per il trattamento dei macrofocolai (2-5 passaggi)</p> <p>Questo tipo di focolai larvali non può sottostare a interventi prestabiliti secondo un rigido calendario, a causa della variabilità con cui si evolve la colonizzazione larvale nell'arco stagionale.</p>

SCHEDA 2

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Lotta alle larve di zanzara in microfocolai

Zanzara comune (*Culex Pipiens*) – Zanzara tigre (*Aedes Albopictus*)

Zone di intervento

Microfocolai

Centri abitati del territorio comunale.

36000 (caditoie e fogne) circa (come da censimento allegato per centro e forese) + circa 200 caditoie in parchi e giardini

Tipologia del servizio

Lotta contro le larve di zanzara in microfocolai urbani stradali urbani di riproduzione (caditoie e fogne).

Modalità di intervento

I trattamenti contro le larve di zanzara vengono condotti principalmente negli habitat di riproduzione larvale costituiti da ristagni d'acqua di varia natura, principalmente in caditoie stradali.

Gli interventi sono eseguiti all'interno dei centri abitati o in prossimità di essi, onde garantire la difesa della popolazione da questi insetti.

Gli interventi contro le larve di zanzara all'interno delle caditoie e delle fogne stradali vengono effettuati:

- con distributori manuali portatili di formulazioni granulari, adatti per trattare a dose prestabilita e costante la tombinatura stradale;
- con pompe a spalla per formulati liquidi.

Prodotti utilizzati

Si tratta di prodotti registrati come Presidi Medico Chirurgici (PMC) o Biocidi e disponibili in diverse formulazioni. In particolare per questo tipo di focolai vanno utilizzati larvicidi microbiologici o di sintesi chimica come indicato nelle Linee Guida per la lotta integrata alle zanzare – Indicazioni Tecniche AAUSSLL e ai Comuni della Regione Emilia Romagna

Documentazione

Fino all'attuazione del servizio di geolocalizzazione con GPS dei siti trattati contro la zanzara tigre, la Società invia al Comune un report settimanale per tutto l'anno, costituito da specifiche schede riguardanti i trattamenti eseguiti ed evidenziando le criticità emerse.

Con l'attivazione del servizio di geolocalizzazione dei siti trattati (V. SCHEDA 13), la Società ottiene in tempo reale e su mappa un riscontro degli interventi effettuati ed invia al Comune un report settimanale per tutto l'anno in merito, con evidenziazione di eventuali criticità.

Frequenza di intervento

Vengono eseguiti mediamente:

200.000 interventi/anno nel periodo aprile-ottobre per il trattamento presso i microfocolai suddivisi in 7 o 8 giri a seconda dell'inizio dei trattamenti e del prodotto utilizzato come da indicazioni della Regione Emilia-Romagna.

SCHEDA 3

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Lotta all'adulto di zanzara

Zanzara comune (*Culex Pipiens*) – Zanzara tigre (*Aedes Albopictus*)

Zone di intervento

Siti sensibili quali parchi pubblici, aree verdi attrezzate e/o arredate, scuole, aree verdi comunali con manifestazioni patrocinate dal Comune di Ferrara.

Tipologia del servizio

La lotta adulticida è un metodo a cui ricorrere in situazioni straordinarie, in presenza di rischio sanitario accertato.

L'attivazione della lotta adulticida è regolata dal Piano regionale di Sorveglianza sulle Arbovirosi che ne definisce i criteri di attuazione.

Modalità di intervento

I trattamenti vengono eseguiti con l'impiego di atomizzatori autotrasportati su pick-up e la distribuzione di una soluzione acquosa, in grado di nebulizzare il basso volume avendo come obiettivo quello di effettuare trattamenti spaziali.

E' necessario preavvisare la cittadinanza con almeno 24 h di anticipo.

Si applicano le disposizioni tecniche e normative disposte dalla Regione.

Prodotti utilizzati

Presidi medico-chirurgici a base di PIRETRO o PIRETROIDI DI SINTESI di tipo abbattente o altri prodotti indicati dalla Regione Emilia Romagna.

Documentazione

Ogni intervento dovrà essere comunicato, almeno con 48 ore di anticipo con apposito modulo all'Ufficio comunale di competenza che provvederà a trasmetterlo all'AUSL all'indirizzo: zanzara.tigre@ausl.fe.it.

Prima di ogni intervento si dovrà dare avviso alla popolazione tramite affissione di appositi cartelli contenenti le indicazioni del giorno in cui verrà effettuato l'intervento e del prodotto utilizzato, sconsigliando la soste nel luogo trattato per ulteriori 48 ore dopo l'intervento.

Frequenza di intervento

Il servizio viene effettuato a seguito di specifica autorizzazione del Comune di Ferrara a seguito di indicazioni regionali in caso di emergenza sanitaria dovuta a malattie trasmesse da insetti vettori ed in particolare dalla zanzara tigre (*Aedes albopictus*).

Gli interventi sono dettati dalla normativa regionale e seguiti dal Dipartimento Sanità Pubblica dell'AUSL.

SCHEDA 4

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Derattizzazione in canali

<u>Zone di intervento</u>	Centri abitati del territorio comunale (max 520 focolai).
<u>Tipologia del servizio</u>	Lotta ai ratti nei loro habitat urbani (fossi e canali).
<u>Modalità di intervento</u>	<p>La lotta programmata su suolo pubblico viene eseguita principalmente negli habitat urbani dei ratti, ovvero nei canali e nei fossati in prossimità dei centri abitati del territorio comunale, essenzialmente nel periodo autunnale-invernale (la maggiore densità abitativa nelle tane si raggiunge coi rigori invernali durante i quali sono più indeboliti e facilmente localizzabili).</p> <p>Vengono posizionate esche topicide all'interno di contenitori di sicurezza con fori di dimensioni adatte al passaggio dei roditori muridi, garantendo l'impossibilità della fuoriuscita dell'esca.</p> <p>Ogni contenitore e tutta la zona trattata sono segnalati con appositi cartelli di avvertimento.</p>
<u>Prodotti utilizzati</u>	Presidi medico-chirurgici DERATTIZZANTI del tipo anticoagulante di sintesi.
<u>Documentazione</u>	Trimestralmente, dovranno essere compilate ed inviate al Comune di Ferrara le schede lavoro riguardanti il lavoro eseguito, evidenziando in particolare eventuali criticità emerse.
<u>Frequenza di intervento</u>	<p>Nei fossi e canali</p> <p>fase 1 novembre: posizionamento di cartelli di preavviso</p> <p>fase 2 dicembre: posizionamento dei contenitori di sicurezza contenenti esca topicida</p> <p>fase 3 inizio gennaio: controllo ed eventuale ripristino delle esche e uno o due ulteriori controlli nelle postazioni dove è stata ripristinata l'esca</p> <p>fase 4 indicativamente nel mese di marzo: rimozione dei contenitori con esca e rimozione dei cartelli.</p>

SCHEDA 5

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Derattizzazione in caditoie

<u>Zone di intervento</u>	Centri abitati del territorio comunale (circa 36000 focolai).
<u>Tipologia del servizio</u>	Lotta ai ratti nei loro <i>habitat</i> urbani (rete fognaria).
<u>Modalità di intervento</u>	La lotta programmata su suolo pubblico viene eseguita principalmente negli habitat urbani dei ratti, ovvero nella <u>rete fognaria</u> cittadina, durante tutto l'anno, introducendo l'esca topicida all'interno delle fogne e delle caditoie.
<u>Prodotti utilizzati</u>	Presidi medico-chirurgici DERATTIZZANTI del tipo anticoagulante di sintesi.
<u>Documentazione</u>	La Società invia al Comune un report trimestrale, costituito da specifiche schede riguardanti i trattamenti eseguiti ed evidenziando le criticità emerse.
<u>Frequenza di intervento</u>	<i>Nelle caditoie</i> 1 giro di monitoraggio con esche virtuali e successivi trattamenti e controlli nelle zone critiche.

SCHEDA 6

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Raccolta animali d'affezione morti

<u>Zone di intervento</u>	Territorio comunale
<u>Tipologia del servizio</u>	Raccolta e smaltimento degli animali d'affezione di piccola taglia trovati su strade pubbliche o ad uso pubblico e loro pertinenze o in aree di proprietà comunale (inclusi Canile e Gattile comunali) o gestite dal Comune. Gli animali selvatici (volpe, tasso, istrice, lepre, lupo, ecc.) interi ed in buon stato di conservazione devono essere portati da Ferrara Tua S.r.l. al Servizio Veterinario.
<u>Modalità di intervento</u>	La raccolta di carogne viene svolta su specifica richiesta telefonica o scritta tramite e-mail da parte dei cittadini, entro 24 ore lavorative dalla segnalazione, dalle 8,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì e dalle 8,00 alle 13,00 al sabato su strade comunali, parchi pubblici, Parco urbano, aree verdi attrezzate e/o arredate, mura/sopramura/sottomura cittadine e presso enti o associazioni di ricovero di animali (quali cani e gatti) operanti nel territorio comunale e convenzionate con l'amministrazione comunale. Le carogne vengono raccolte e poi avviati allo smaltimento.
<u>Documentazione</u>	Trimestralmente dovranno essere inviate al Comune di Ferrara le copie dei formulari di avvenuto smaltimento.
<u>Frequenza di intervento</u>	Interventi da eseguire su segnalazione dei cittadini direttamente a Ferrara Tua S.r.l.

SCHEDA 7

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Raccolta carcasse di nutrie

<u>Zone di intervento</u>	Territorio comunale
<u>Tipologia del servizio</u>	Le carcasse di nutrie trovate su strade pubbliche o ad uso pubblico e loro pertinenze sono raccolte da Ferrara Tua S.r.l. e portate allo smaltimento.
<u>Modalità di intervento</u>	<p>La raccolta di carogne viene svolta su specifica richiesta telefonica o scritta tramite e-mail da parte dei cittadini, entro 24 ore lavorative dalla segnalazione, dalle 8,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì e dalle 8,00 alle 13,00 al sabato su strade comunali, parchi pubblici, Parco urbano, aree verdi attrezzate e/o arredate, mura/sopramura/sottomura cittadine.</p> <p>Le carogne vengono raccolte e poi avviate allo smaltimento secondo quanto previsto dalla <i>“Nota Circolare interministeriale: art. 11, comma 12, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 116, - esclusione della nutria dall’applicazione delle disposizioni di cui all’articolo2, comma 2, della legge 11 febbraio 1992, n. 157 e s.m.i..”</i></p>
<u>Documentazione</u>	Trimestralmente dovranno essere inviate al Comune di Ferrara, le copie dei formulari di avvenuto smaltimento.
<u>Frequenza di intervento</u>	Interventi da eseguire su segnalazione direttamente a Ferrara Tua S.r.l. da parte dei cittadini o degli uffici comunali che gestiscono gli stabili dell’Ente.

SCHEDA 8

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Interventi di sanificazione presso le scuole comunali

<u>Zone di intervento</u>	Scuole Comunali (Asili Nido, Scuola Materna, Scuola Elementare, Scuola Media)
<u>Tipologia del servizio</u>	Tutti gli interventi di derattizzazione, disinfezione, disinfestazione contro insetti dannosi striscianti e volanti per sanificare l'ambiente infestato.
<u>Modalità di intervento</u>	<p>Variabile sulla base del tipo di problema presente, nel rispetto di quanto indicato su richiesta diretta della scuola interessata.</p> <p>Si interviene entro 24 ore lavorative dalla richiesta salvo diversi accordi e urgenza.</p> <p>Interventi di tipo ecologico (senza utilizzo di sostanze chimiche pericolose) sono eseguiti durante il periodo di apertura della scuola. Vengono collocati, controllati e mantenuti trappole cattura e pannelli collanti con attrattivo adescante specifico per l'infestante.</p> <p>I lavori vengono effettuati esclusivamente negli ambienti infestati.</p> <p>Gli interventi di <u>disinfezione</u> con distribuzione di soluzioni acquose di disinfettanti con pompe a spalla o nebulizzatori; di <u>derattizzazione</u> con distribuzione di esche topicidi e gli interventi di <u>disinfestazione</u> con prodotti insetticidi, vengono effettuati in assenza della popolazione scolastica, e preventivamente concordati con il personale scolastico.</p>
<u>Prodotti utilizzati</u>	Pannelli collanti con attrattivo adescante, non tossici e non pericolosi. Presidi medico-chirurgici o biocidi autorizzati dal Ministero della Salute.
<u>Documentazione</u>	Trimestralmente dovrà essere dato riscontro all'Ufficio comunale competente.
<u>Frequenza di intervento</u>	Fino a 130 interventi annui su segnalazione delle scuole interessate.

SCHEDA 9

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Interventi di sanificazione presso gli stabili comunali

<u>Zone di intervento</u>	Edifici comunali (uffici, musei, gallerie d'arte, depositi).
<u>Tipologia del servizio</u>	Tutti gli interventi di derattizzazione, disinfezione, disinfestazione contro insetti dannosi striscianti e volanti, necessari per sanificare l'ambiente infestato.
<u>Modalità di intervento</u>	Variabile sulla base del tipo di problema presente. In generale gli interventi di <u>disinfezione</u> consistono nella distribuzione di soluzioni acquose di disinfettanti con pompe a spalla o nebulizzatori; gli interventi di <u>derattizzazione</u> consistono nel posizionamento di pannelli collanti o nella distribuzione di esche topicide all'interno di contenitori di sicurezza con fori di dimensioni adatte al passaggio dei roditori muridi, e tali da garantire l'impossibilità della fuoriuscita dell'esca; gli interventi di <u>disinfestazione</u> consistono nel posizionamento di pannelli collanti oppure vengono eseguiti distribuendo prodotti insetticidi con pompe a bassa, media o alta pressione. Si interviene entro 48 ore lavorative dalla richiesta salvo diversi accordi.
<u>Prodotti utilizzati</u>	Pannelli collanti con attrattivo adescante, non tossici e non pericolosi. Presidi medico-chirurgici o biocidi autorizzati dal Ministero della Salute.
<u>Documentazione</u>	Trimestralmente dovrà essere dato riscontro all'Ufficio comunale competente.
<u>Frequenza di intervento</u>	Fino a 90 interventi annui su segnalazione degli uffici interessati.

SCHEDA 10

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Interventi di disinfestazione

<u>Zone di intervento</u>	Strade e aree comunali
<u>Tipologia del servizio</u>	Interventi di disinfestazione contro insetti dannosi striscianti e volanti (es. blatte, formiche, vespe...), necessari per sanificare l'ambiente infestato. Interventi di derattizzazione spot su segnalazioni da parte dei cittadini, in varie aree della città.
<u>Modalità di intervento</u>	Variabile sulla base del tipo di problema presente. Gli interventi di <u>disinfestazione</u> consistono nel posizionamento di pannelli collanti oppure vengono eseguiti distribuendo prodotti insetticidi con pompe a bassa, media o alta pressione. Si interviene entro 48 ore lavorative dalla richiesta salvo diversi accordi.
<u>Prodotti utilizzati</u>	Pannelli collanti con attrattivo adescante, non tossici e non pericolosi. Presidi medico-chirurgici o biocidi autorizzati dal Ministero della Salute.
<u>Documentazione</u>	Trimestralmente dovrà essere dato riscontro all'Ufficio comunale competente.
<u>Frequenza di intervento</u>	Interventi da eseguire su segnalazione dei cittadini e degli uffici comunali interessati direttamente a Ferrara Tua S.r.l..

SCHEDA 11

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Interventi di lotta obbligatoria alla processionaria

<u>Zone di intervento</u>	Strade e aree comunali
<u>Tipologia del servizio</u>	La lotta alla processionaria del pino (<i>Thaumetopoea pityocampa</i>) è obbligatoria ed è regolamentata dal DM 30/10/2007. Interventi di disinfestazione contro le larve di processionaria necessari per sanificare l'ambiente infestato, effettuati su segnalazione da parte dei cittadini o organi istituzionali, in varie aree della città su aree e strade comunali.
<u>Modalità di intervento</u>	Variabile sulla base del tipo di infestazione presente. Tra i metodi di lotta consigliati, la raccolta e la distruzione dei nidi invernali entro la fine del mese di febbraio è la più efficace. Nei casi non sia possibile l'asportazione manuale dei nidi (ad es. su piante poco accessibili) possono essere utilizzate trappole meccaniche (<i>collari</i>) per la cattura delle larve, che scendono lungo il tronco delle piante infestate, da installare a partire dal mese di Febbraio. Sono sconsigliati trattamenti insetticidi nei confronti delle larve che scendono per interrarsi, in quanto non impedirebbero la dispersione dei peli urticanti dal corpo delle larve e quindi, il potenziale danno a persone o animali non sarebbe scongiurato.
<u>Prodotti utilizzati</u>	Abbigliamento protettivo, mezzi meccanici, bruciatura dei nidi raccolti. Non è previsto l'utilizzo di presidi medico-chirurgici o biocidi.
<u>Documentazione</u>	Trimestralmente dovrà essere dato riscontro all'Ufficio comunale competente.
<u>Frequenza di intervento</u>	Interventi vengono eseguiti su segnalazione sia di cittadini che di uffici comunali, oltre che a seguito di controllo su piante infestate gli anni precedenti.

SCHEDA 12

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Servizio di Call Center

In merito ai servizi di disinfestazione, derattizzazione e raccolta di animali d'affezione morti, la Società Ferrara Tua S.r.l. istituisce e mantiene a propria cura e spese un servizio di *call center*, tramite la realizzazione di una piattaforma integrata al sistema informatico aziendale in grado di raccogliere e convogliare in un unico canale le segnalazioni dei cittadini in via digitale.

Accedendo al sito web www.ferratatua.it, i cittadini possono compilare, anche da *smartphone*, il *form online* dedicato ai servizi Verde Pubblico - Disinfezione e Disinfestazione. Una volta compilato il *form*, il servizio clienti di Ferrara Tua S.r.l. prenderà in carico le segnalazioni attivando le relative procedure di risoluzione delle problematiche segnalate e di risposta al cittadino. Il cittadino riceverà via e-mail una prima risposta di cortesia e una successiva relativa alla segnalazione inviata.

Per permettere un migliore monitoraggio e una migliore gestione del processo verrà sempre consigliata la modalità *online* di compilazione del *form*.

Per i cittadini impossibilitati all'uso dei canali web le richieste verranno prese in carico per via telefonica dal servizio clienti di Ferrara Tua S.r.l. che si occuperà della compilazione del *form* per conto del cittadino garantendo allo stesso tempo una risposta per via telefonica. Il servizio telefonico è attivo dalle 8,00 alle 18,30 dal lunedì al venerdì e dalle 8,00 alle 13,00 il sabato. Anche in caso di accesso telefonico, la relativa segnalazione sarà in ogni inserita nella piattaforma informatica ai fini della relativa archiviazione e della successiva reportistica.

I casi urgenti, come ad esempio quelli inerenti segnalazione di processionaria o il recupero di un animale d'affezione morto, devono essere immediatamente indirizzati al reparto competente e solo successivamente inseriti nella piattaforma informatica, sempre ai fini della relativa archiviazione e della successiva reportistica.

Il programma informatico di Ferrara Tua S.r.l. dovrà essere in grado di fornire *report* periodici automatizzati e dettagliati sulle segnalazioni ricevute e sulle attività svolte, che la Società provvederà a trasmettere con cadenza semestrale al Comune affinché sia eseguita l'opportuna attività di controllo da parte dell'Ente.

La Società dovrà inoltre effettuare indagini di *customer satisfaction* presso i cittadini che si rivolgono ai servizi offerti da Ferrara Tua S.r.l., tramite l'elaborazione di appositi questionari di gradimento su tematiche quali il riscontro alla segnalazione e le informazioni ricevute da Ferrara Tua S.r.l., l'efficacia dell'attività resa, la tempistica dell'intervento reso, ecc. e riportando l'esito di dette indagini in un report annuale all'Amministrazione comunale in cui sia indicato anche la tipologia della segnalazione ed il tipo di intervento. Il report riporterà i dati dei questionari dei cittadini in formato anonimo, ma tramite una codifica numerica dovrà essere possibile risalire all'occorrenza ai dati dell'utente di ogni segnalazione.

SCHEDA 13

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizi istituzionali, consolidati, continuativi e programmabili

Servizio di Geolocalizzazione dei siti trattati

Zone di intervento

Centri abitati del territorio comunale (circa 36.000 focolai).

Tipologia del servizio

Lotta contro le larve di zanzara in microfocolai urbani stradali di riproduzione (caditoie e fogne) e lotta ai ratti nei loro *habitat* urbani (rete fognaria).

Modalità

Tramite un servizio di geolocalizzazione con GPS dei siti trattati, la Società ottiene in tempo reale e su mappa un riscontro degli interventi effettuati ed invia al Comune un report trimestrale in merito, con evidenziazione di eventuali criticità.

Inoltre, il servizio di geolocalizzazione consente di creare l'itinerario programmato per ottimizzare gli interventi degli operatori.

Il servizio dovrà essere attivato entro il 01.01.2022.

Frequenza del report

Dal 01.01.2022 il report estrapolato dal servizio di georeferenziazione delle caditoie trattate con intervento antilarvale dovrà essere settimanale per tutto l'anno.

SCHEDA 14

SERVIZIO DISINFEZIONE-DISINFESTAZIONE-DERATTIZZAZIONE

Servizio di consulenza e assistenza tecnica

Gli interventi operativi inerenti il servizio di disinfestazione, disinfezione e sanificazione contro insetti striscianti e volanti nonché altri tipi di parassiti/infestanti dannosi per la salute pubblica (ad eccezione delle zanzare) presso le scuole comunali, gli stabili comunali e le aree pubbliche sono accompagnati da attività di assistenza e consulenza che prevede uno studio/analisi della situazione in essere e delle azioni effettuate, con particolare riguardo a:

- l'indagine ambientale, previo sopralluogo del sito trattato e dei siti ad esso limitrofi, anche privati;
- uno studio dell'infestante presente sul sito, con monitoraggio della relativa numerosità;
- la scelta motivata della strategia da porre in essere;
- la verifica ed il monitoraggio del risultato dell'intervento.

Detta attività di consulenza deve essere effettuata:

- con cadenza periodica come specificata per ciascun tipo di intervento nella relativa scheda tecnica, per gli interventi sistematici e programmati,
- all'esito di ogni iniziativa, per i casi di interventi straordinari su segnalazioni di criticità straordinarie.

La consulenza mira a fornire uno studio di monitoraggio sulla diffusione delle specie infestanti, sull'efficacia delle azioni intraprese e sulle eventuali proposte di modifica e miglioramento da apportare - alla luce dei dati rilevati - ai piani d'azione concordati con l'Amministrazione comunale.

Inoltre, le consulenze inerenti gli insetti vettori di virus saranno utili per evidenziare al Comune di Ferrara le situazioni di criticità da affrontare, come altresì gli interventi che comportino riflessi sulla salute pubblica, per i quali l'Ente comunale dovrà rapportarsi con l'AUSL di Ferrara per porre in essere le misure atte alla salvaguardia della comunità.

CONTRATTO DI DISINFESTAZIONE, DISINFEZIONE E DERATTIZZAZIONE 01.08.2021-31.03.2024
COMUNE DI FERRARA- FERRARA TUA S.R.L.
CRONOPROGRAMMA RIEPILOGATIVO REPORT FERRARA TUA S.R.L.

	REPORT	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° trimestre
1	Report generale sullo svolgimento quantitativo e qualitativo dei servizi oggetto di affidamento e in particolare: a) i dati relativi al rispetto dei livelli di servizio, mettendo in evidenza la durata e l'entità dell'eventuale mancato rispetto; b) i dati tipici della gestione, secondo le specifiche fornite dal Comune.	x	x	x	x
2	Lotta alle larve di zanzara in macrofocolai - Scheda tecnica 1	report settimanali			
3	Lotta alle larve di zanzara in micro focolai - Scheda tecnica 2	report settimanali			
4	Lotta all'adulto di zanzara - Scheda tecnica 3	prima di ogni intervento			
5	Derattizzazione in canali - Scheda tecnica 4	x	x	x	x
6	Derattizzazione in caditoie - Scheda tecnica 5	x	x	x	x
7	Raccolta animali d'affezione morti - Scheda tecnica 6	x	x	x	x
8	Raccolta carcasse di nutrie - Scheda tecnica 7	x	x	x	x
9	Interventi di sanificazione presso le scuole comunali - Scheda tecnica 8	x	x	x	x
10	Interventi di sanificazione presso gli stabili comunali - Scheda tecnica 9	x	x	x	x
11	Interventi di disinfestazione - Scheda tecnica 10	x	x	x	x
12	Interventi di lotta obbligatoria alla processionaria - Scheda tecnica 11	x	x	x	x
13	Servizio di Call Center - Scheda tecnica 12		x		x
14	Customer Satisfaction - Scheda tecnica 12				x
15	Servizio di consulenza e assistenza tecnica per gli interventi programmati - Scheda tecnica 14	report come da scheda tecnica di ciascun intervento			
16	Servizio di consulenza e assistenza tecnica in casi di criticità - Scheda tecnica 14	report ad ogni intervento			