



 **HOLDING**
FERRARASERVIZI

 **FERRARA**
TUA S.R.L.
PARCHEGGI
VERDE PUBBLICO
SERVIZI CIMITERIALI

CARTA SERVIZI

edizione 2019

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

Perché è doveroso mettere a disposizione dei cittadini/utenti un documento di trasparenza in cui vengano esplicitate in modo semplice e dettagliato le informazioni necessarie per la conoscenza puntuale dei servizi offerti e per il loro possibile utilizzo, con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizi e utenti.

La Carta fornisce anche le dovute indicazioni per chiedere semplici informazioni o sporgere reclami, mettendo così al centro le esigenze del cliente.

La Carta dei Servizi è essenziale per la tutela dei diritti del consumatore, è una sorta di patto che vincola l'ente di fronte al cittadino, una dichiarazione unilaterale con la quale l'ente si assume l'obbligo di offrire degli specifici servizi e l'utente ha il diritto di pretendere il rispetto di tali servizi, perciò, oltre ad essere una guida, deve essere stimolo per mantenere alto il livello delle proprie attività e per eventuali miglioramenti.

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43), ha fissato i principi che sono alla base delle carte dei servizi - uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, principi che è necessario adottare allo scopo di perseguire la politica che pone il cittadino al centro delle attività svolte da qualunque ente erogatore, pubblico o privato.

Uguaglianza	Va assicurata la parità di trattamento, senza discriminazione alcuna per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica; inoltre vanno garantite pari condizioni di servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
Imparzialità	Il comportamento dei gestori deve sempre essere ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
Continuità	L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di forza maggiore che determini l'interruzione del servizio o l'erogazione dello stesso in modo non regolare, si devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
Diritto di scelta	L'utente deve essere messo in grado di scegliere tra i diversi soggetti che erogano lo stesso servizio nel territorio.
Partecipazione	Al cliente deve essere garantita la possibilità di partecipare alla prestazione dei servizi, di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e critiche utili ad un continuo miglioramento. Sono inoltre garantiti l'ascolto, l'elaborazione ed un immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.
Efficienza ed efficacia	I soggetti erogatori sono tenuti ad approntare le misure idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi.
A chi serve?	La Carta dei Servizi serve ai cittadini ed è quindi per essi e con essi che viene pensata, scritta, modificata e divulgata.



Indice

L'azienda Storia Mission e Obiettivi	5
Il settore parcheggi	6
Tariffe	7
Parcheggi a tariffa rossa	8
Parcheggi a tariffa blu	9
Parcheggi a tariffa gialla Autorimesse e Camper service	10
Modalità di pagamento	11
Mappa	13
Il settore cimiteriale	14
I servizi	15
Tipi di sepoltura	16
Concessioni cimiteriale	17
Illuminazione votiva Cremazione	18
Orari Cimiteri comunali e Servizio Parcheggi	20
La tutela	22

L'AZIENDA | STORIA

Nata a Dicembre 2015 dalla fusione tra AMSEFC S.p.A e FERRARA T.U.A S.p.A, Ferrara Tua S.r.l è una Multiutility che si occupa, in accordo con il Comune, di:

- × **Parcheggi** | Gestisce 3 parcheggi in struttura, 4 autorimesse, 1 area Camper e numerosi parcheggi in strada per un totale complessivo di quasi 4.000 stalli di sosta e circa 800 abbonati.
- × **Verde pubblico | Disinfezione e Disinfestazione** | Si occupa del servizio di Manutenzione del Verde Pubblico, del servizio di Disinfezione e Disinfestazione solo in zone, edifici e strade comunali contando circa 3.000 potature l'anno, 266 parchi e aree gioco gestite e oltre 5 mln mq di aree verdi sfalciate.
- × **Servizi cimiteriali** | Gestisce i 38 Cimiteri del Comune di Ferrara, 6 Cimiteri gestiti in altri comuni e l'Obitorio Comunale ubicato in Via Fossato di Mortara. Eroga diverse tipologie di servizi cimiteriali contando all'anno 3.000 pratiche autorizzatorie per servizi funebri, 1.800 operazioni cimiteriali e circa 3.000 cremazioni.

FERRARA TUA - PARCHEGGI



3.083
Stalli di sosta
a pagamento



9
Stalli rosa



69
Stalli disabili



31
Stalli all'interno della
nuova Area Camper



3.083
Download della nuova app Ferrara Tua
nei primi 3 mesi di rilascio

FERRARA TUA - VERDE PUBBLICO | DISINFEZIONE E DISINFESTAZIONE



3.000
Potature l'anno



266
Parchi e aree giochi
attrezzate gestite



Lotta antilarvale
contro le zanzare



5 mln mq
Aree verdi sfalciate

FERRARA TUA - AREA CIMITERIALE



38
Cimiteri nel
Comune di Ferrara



6
Cimiteri gestiti
in altri comuni



3.000
Pratiche
autorizzatorie
per servizi funebri



1.800
Operazioni cimiteriali l'anno



3.000
Cremazioni l'anno

MISSION E OBIETTIVI

Ferrara Tua si configura come un unico interlocutore nei confronti dei cittadini e degli enti locali, erogando servizi di sempre maggiore qualità. Sono 5 gli obiettivi strategici:

- × Centralità delle persone
- × Consolidamento della sicurezza
- × Ammodernamento e decoro
- × Sviluppo di canali e sistemi innovativi volti alla semplificazione
- × Ecosostenibilità

IL SETTORE PARCHEGGI

SERVIZIO DI AUTOPARKING

Ferrara Tua S.r.l gestisce 3 parcheggi in struttura, 4 autorimesse, 1 area Camper e numerosi parcheggi in strada. Ad oggi conta un totale complessivo di quasi 4.000 stalli di sosta di cui 31 all'interno dell'Area Camper, 1.578 su strada, 902 gratuiti, 1.512 in struttura/rimesse (di cui 9 rosa e 69 disabili) e circa 800 abbonati.

STALLI ROSA

Gli stalli rosa sono posti auto presenti in diverse aree di sosta della città dedicati alle donne in gravidanza. Sono indicati da un particolare cartello che recita "Diamo la precedenza a chi aspetta", in cui gli automobilisti sono invitati a lasciare disponibile il posto.

ALTRI SERVIZI

Oltre ai parcheggi Ferrara Tua S.r.l. gestisce vari servizi, accomunati dallo scopo di migliorare le condizioni della circolazione in città: dalla gestione della segnaletica ai servizi correlati alla sosta.

SEGNALETICA TURISTICO PEDONALE

Il sistema dei segnali turistici accompagna i visitatori dai parcheggi allo IAT del Castello Estense, da cui partono i percorsi tematici per la visita di Ferrara. I segnali, le mappe, i pannelli informativi vicino ai monumenti rendono più accogliente e funzionale la mobilità dei pedoni (e quindi aiutano gli automobilisti a lasciare più volentieri l'automobile) e valorizzano la città, patrimonio mondiale UNESCO.



TARIFFE

Le tariffe sono divise in fasce, a seconda della distanza dal centro cittadino e sono chiaramente indicate nella cartellonistica di riferimento a ciascun parcheggio.

Tariffa Rossa (alta rotazione)

Destinata alle soste più brevi e caratterizzata da un'alta rotazione dei posti auto.

Tariffa Blu (media rotazione)

Caratterizzata da un indice medio di rotazione dei veicoli su stallo.

Tariffa Gialla (bassa rotazione)

Destinata generalmente ad un basso ricambio.



Autorimesse e Camper Service

Parcheggi riservati agli abbonati e parcheggi con tariffa giornaliera riservati alla sosta ed altri servizi per camper. Nelle tabelle sono riportati i parcheggi suddivisi per fasce di rotazione, il numero dei posti, le modalità di pagamento e i servizi presenti.

È possibile scegliere il parcheggio più comodo per la propria destinazione o con la tariffa più conveniente, visualizzare tutte le info sul parcheggio scelto consultando il sito www.ferraratua.it.




Tariffe agevolate per Hotel e Strutture ricettive in Centro Storico

Per agevolare la sosta a turisti, lavoratori e in occasione di eventi in città viene data la possibilità alle Strutture ricettive in Centro Storico di far sostare i propri clienti ad una tariffa agevolata valida per 24 ore. Per attivare il servizio occorre rivolgersi alla struttura interessata.

PARCHEGGI A TARIFFA ROSSA (ALTA ROTAZIONE)

LEGENDA SERVIZI






-  Sosta gratuita
-  Abbonamento
-  Stalli rosa
-  Servizi igienici
-  Accesso con sbarra

Parcheggio	Posti
San Guglielmo 	169
Corso Giovecca	24
Largo Antonioni	16
Piazza Fausto Beretta	51
Via Sacrati	61
Piazza Travaglio	63
Via Armari	6
Via Baluardi	41
Via Boccanale di Santo Stefano	24
Via Boldini	8
Via Bologna	13
Viale Cavour	11
Via Contrada della Rosa	56
Via Cortevecchia e Piazza Cortevecchia	56
Via Cosmè Tura	12
Via De Pisis	12
Via Spadari	4
Via Palestro	25
Via Previati	20

PARCHEGGI A TARIFFA BLU (MEDIA ROTAZIONE)

Parceggio	Posti
Baluardo San Lorenzo 	198
Corso Vittorio Veneto	52
Viale Cavour	70
Via Piangipane	62
Via Ripagrande	39
Via Savonarola	15
Via Terranuova	12
Via Voltapaletto	15














LEGENDA SERVIZI

-  Sosta gratuita
-  Abbonamento
-  Stalli rosa
-  Servizi igienici
-  Accesso con sbarra

PARCHEGGI A TARIFFA GIALLA (BASSA ROTAZIONE - ATTESTAMENTO)






LEGENDA SERVIZI

-  Sosta gratuita
-  Abbonamento
-  Stalli rosa
-  Servizi igienici
-  Accesso con sbarra

Parcheggio	Posti
Centro Storico    	837
Diamanti  	196
Ex Mof 	463
Rampari San Paolo (Ex Brunelli) 	117
Via del Lavoro  	415
Via Rampari San Paolo 	123
Via Rampari San Rocco  	358

AUTORIMESSE E CAMPER SERVICE

LEGENDA SERVIZI

-  Sosta gratuita
-  Abbonamento
-  Stalli rosa
-  Servizi igienici
-  Accesso con sbarra

Parcheggio	Posti
Ex Cavallerizza  	50
Diamanti  	184
Piazzetta Cacciaguida  	22
Vicolo Mozzo Scimmia  	46
Camper Service 	31

MODALITA' DI PAGAMENTO

È possibile pagare in contanti in tutti i parcometri e in tutte le casse automatiche prima della sosta nel primo caso, dopo la sosta nel secondo.

Bancomat e Carte di Credito | Sono accettati bancomat e carte di credito del circuito VISA, MASTERCARD e PagoBANCOMAT. Si può utilizzare la carta di credito anche per rinnovare via web il proprio abbonamento. Per clienti dotati di carta di credito contactless è possibile effettuare il pagamento della sosta in un solo secondo senza necessità di inserire PIN e senza separarsi mai dalla propria card. Sarà infatti sufficiente, dopo avere introdotto il biglietto, accostare la propria carta di credito al POS presente nella cassa automatica per pagare quanto dovuto.

Casse automatiche | Collocate presso i parcheggi Centro Storico, San Guglielmo e Diamanti. Accettano: banconote da 20, 10 e 5 euro, monete da 2 e 1 euro, 50, 20, 10 e 5 centesimi, forniscono resto. È inoltre possibile effettuare il pagamento con Carte di Credito e Bancomat (anche contactless).

Nuovi parcometri innovativi e intelligenti | Ferrara Tua S.r.l ha sostituito 48 nuovi parcometri innovativi all'interno di tutte le aree di sosta ad esclusione dei parcheggi Centro Storico, San Guglielmo e Diamanti. Grazie ai nuovi parcometri il servizio di sosta si digitalizza attraverso il pagamento semplificato con carte di credito e bancomat contactless (inclusi tutti i dispositivi dotati di tecnologia NFC). È quindi possibile utilizzare piattaforme di pagamento come Apple Pay e Samsung Pay. Il pagamento è inoltre possibile con moneta da 1 e 2 euro, 50, 20, 10 e 5 centesimi. Su ogni parcometro è indicata la tariffa di sosta. È necessario esporre la ricevuta di pagamento all'interno del veicolo.



App gratuita Ferrara Tua “parcheggi con un click” | Ferrara Tua S.r.l. ha creato un proprio sistema di pagamento della sosta tramite smartphone, valido solo a Ferrara sia nei parcheggi su strada a strisce blu sia nei parcheggi a barriera San Guglielmo, Centro Storico e Diamanti. Dotato di servizio di geolocalizzazione, permette di pagare solamente i minuti effettivi di sosta con la possibilità di attivarne, disattivarne e prolungarne il pagamento senza la necessità di recarsi ai parcometri, risparmiando tempo ed evitando il rischio di incorrere in sanzioni. È inoltre possibile associare al proprio profilo una o più targhe di veicoli sia propri che altrui, attivando più soste contemporaneamente. Maggiori informazioni su www.ferraratua.it.

App Telepass Pay ed Easypark | Il pagamento della sosta su strada è inoltre possibile attraverso l'utilizzo delle app Telepass Pay ed Easypark. Maggiori informazioni su www.telepasspay.com e www.easyparkitalia.it.

Abbonamenti | È possibile sottoscrivere abbonamenti mensili per la sosta in tutte le autorimesse e in alcuni parcheggi. Gli abbonamenti sono attivabili presso il Front Office di Ferrara Tua e rinnovabili sia presso il Front Office stesso sia sul sito www.ferraratua.it. Una volta effettuata la registrazione, l'utente potrà rinnovare comodamente l'abbonamento (anche con Carta di Credito) e visualizzare le proprie fatture. Per maggiori informazioni visitare il sito www.ferraratua.it.



LEGENDA

- Ferrara TUA
- Principali parcheggi in struttura
- Principali parcheggi in strada
- Autorimesse
- Camper service
- Parcheggi gratuiti

PARCHEGGI

- P1 Centro Storico
- P2 Rampari S. Paolo (Ex Brunelli)
- P3 Diamanti
- P4 San Guglielmo
- P5 Via del Lavoro
- P6 Rampari di San Rocco
- P7 Ex Mof
- P8 Baluardo San Lorenzo

AUTORIMESSE

- A1 Diamanti
- A2 Vicolo Mozzo Scimmia
- A3 Piazzetta Cacciaguada
- A4 Ex Cavallerizza

CAMPER SERVICE

- Via Rampari San Paolo

Sede Legale
Via Borso 1 Ferrara

Sede Operativa
Via J.F Kennedy 6/8 Ferrara

IL SETTORE CIMITERIALE

I CIMITERI

Certosa

San Luca, Fossanova San Marco, Fossanova San Biagio, Marrara,
Monestirolo, Gaibana, Gaibanella, Sant'Egidio, San Martino,
San Bartolomeo in Bosco

Fossadalbero, Francolino, Pescara di Francolino, Pontelagoscuro, Casaglia,
Cassana, Porotto, Ravalle, Porporana, Mizzana

Aguscello, Boara, Focomorto, San Giorgio, Quacchio, Baura, Codrea,
Cocomaro di Focomorto, Cona, Contrapò, Corlo, Correggio, Denore,
Viconovo, Villanova, Parasacco, Quartesana



I SERVIZI

Salvaguardia del pregio storico-artistico del cimitero

Manutenzione ordinaria mediante

- × **Sistemazione e manutenzione** dei viali e il livellamento delle strade
- × **Cura del verde cimiteriale** potatura delle piante e delle siepi e sfalcio delle aree a prato
- × **Manutenzione** delle fontanelle
- × **Pulizia** del cimitero

SEPOLTURE

Nei Cimiteri del Comune di Ferrara vengono sepolte, senza distinzione di origine, di cittadinanza, di religione:

- × Le salme di persone decedute nel territorio comunale
- × Le salme di persone che, ovunque decedute, risultavano residenti, al momento della morte, nel Comune di Ferrara

Indipendentemente dalla residenza e dal luogo di decesso, sono sepolte le salme delle persone che già dispongono di sepoltura privata, individuale o di famiglia in concessione.

TIPI DI SEPOLTURA

Inumazione | L'inumazione è la sepoltura in terra, in campo comune della durata minima di dieci anni.

Esumazione Ordinaria | L'esumazione ordinaria è disposta decorsi non meno di dieci anni dalla sepoltura ad inumazione.

Lo scopo primario delle esumazioni è il riutilizzo delle fosse, oltre al recupero dei resti mortali/ossei per il loro deposito negli ossari individuali, loculi, tombe di famiglia, ossario e cinerario comune.

Entro il 30 settembre di ogni anno l'Azienda cura la redazione di elenchi distinti per cimitero, con l'indicazione dei campi e delle salme per le quali è attivabile l'esumazione ordinaria.

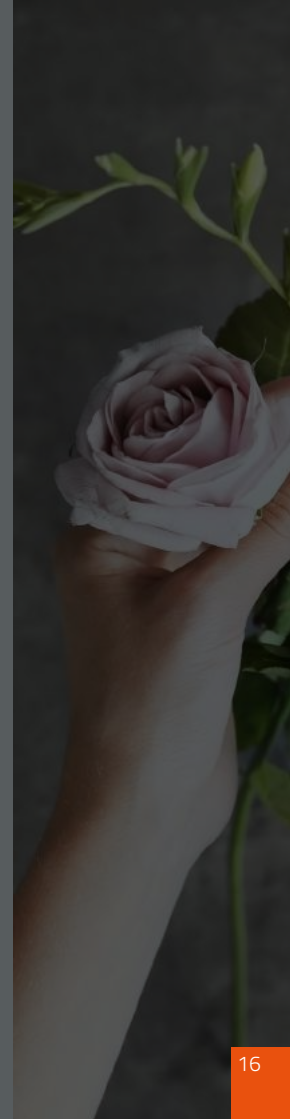
Gli elenchi nominativi dei defunti in esumazione e le modalità istruttorie per l'istanza di "conservazione resti" vengono affissi all'Albo Pretorio Comunale, nelle bacheche dei cimiteri interessati ed in prossimità dei campi comuni. In assenza di interesse espresso da parte degli aventi titolo alla conservazione dei resti, gli stessi, se mineralizzati, vengono collocati nell'Ossario comune del cimitero, mentre, qualora si rinvenissero resti non mineralizzati, in base a quanto previsto dalla L.R. 29 luglio 2004 n. 19, questi possono essere reinumati oppure cremati e le risultanti ceneri poste nel Cinerario comune.

Esumazione Straordinaria | L'esumazione straordinaria avviene su richiesta del familiare quando non sono ancora decorsi i dieci anni di inumazione come prevede la normativa vigente.

Lo scopo primario è quello di destinare la salma ad un tipo di sepoltura in tomba di famiglia privata o in altro Comune.

Tumulazione | La tumulazione è la sepoltura in loculo o tomba. Essa deve avere una durata non inferiore ai venti anni.

Estumulazione | I familiari possono richiedere l'estumulazione ordinaria qualora siano decorsi vent'anni dalla tumulazione di tomba di famiglia o loculo. È straordinaria se eseguita prima di tale termine.





CONCESSIONE CIMITERIALE

La concessione cimiteriale è un contratto con il quale viene concesso ad uno o più privati o comunità il diritto di sepoltura. L'atto di concessione può riguardare aree destinate alla realizzazione di tombe a sistema a tumulazione, inumazione o misto, in manufatti ipogei, epigei o misti. Può inoltre riguardare manufatti direttamente realizzati dal Comune o dalla stessa Azienda gestrice.

A seconda della tipologia le concessioni hanno durata di 12, 25 o 99 anni, rinnovabili una sola volta prima della scadenza. L'assegnazione avviene in base alle richieste ed alla disponibilità verificata al momento della richiesta.

Il diritto di sepoltura spetta alle persone indicate dall'avente titolo nell'atto di concessione ed ai suoi familiari. Il diritto di sepoltura non può essere oggetto di compravendita.

La concessione non costituisce alcun diritto reale in capo al concessionario, non può essere oggetto di cessione o vendita per atto tra vivi né per testamento.

Subentro nella concessione | In caso di decesso del concessionario di una sepoltura privata, i discendenti legittimi e le altre persone che hanno titolo sulla concessione sono tenuti a darne comunicazione entro dodici mesi dalla data del decesso, richiedendo contestualmente la variazione per aggiornamento dell'intestazione della concessione in favore degli aventi diritto e designando uno di essi quale rappresentante della concessione.

Uno o più concessionari possono rinunciare, per sé o per i propri aventi causa, al diritto di sepoltura. In tal caso, la rinuncia comporta accrescimento del diritto di sepoltura nei confronti dei concessionari residuali, restando unica la concessione. La volta della concessione è soggetta al pagamento della tariffa stabilita dal Comune.

ILLUMINAZIONE VOTIVA

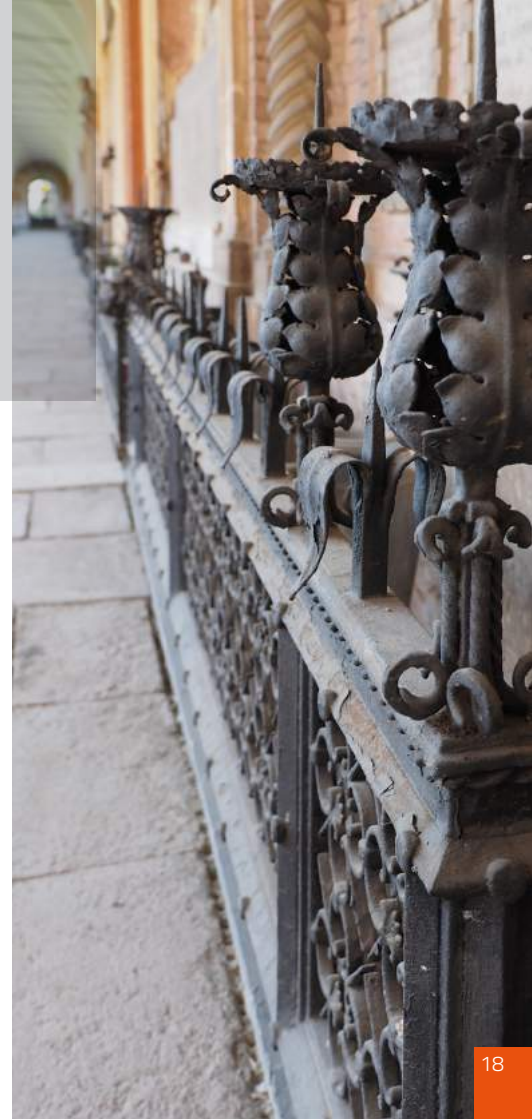
L'illuminazione votiva è un servizio accessorio erogato in esclusiva da Ferrara Tua S.r.l. a disposizione di coloro che desiderano commemorare i propri defunti con l'installazione di un punto luce presso la tomba. Tale servizio è soggetto al pagamento del canone annuale stabilito dalla Giunta Comunale.

Le richieste di allacciamento possono essere presentate direttamente presso gli uffici di Polizia Mortuaria.

CREMAZIONE

La cremazione viene effettuata presso l'impianto in funzione nella Certosa di Ferrara. Il servizio, previa richiesta, è aperto anche a persone decedute in altri comuni. Per richiedere la cremazione non sono necessarie disposizioni testamentarie. I familiari del defunto possono scegliere tale pratica funebre, al momento del decesso del loro congiunto, salvo diverse disposizioni dello stesso. In tutti i cimiteri comunali è previsto un cinerario comune in cui poter collocare indistintamente e gratuitamente le ceneri dei defunti. In alternativa le urne possono essere tumulate in manufatti dati in concessione. Sono predisposti appositi manufatti per la conservazione delle urne cinerarie, che possono essere anche tumulate nei loculi e nelle tombe già concessi, ove lo spazio lo consenta.

Affido e dispersione delle ceneri | L'affido consiste nella possibilità data a un congiunto di conservare presso la propria abitazione l'urna contenete le ceneri del defunto. La dispersione è l'autorizzazione data ai congiunti di disperdere le ceneri del defunto. Su richiesta dei congiunti prossimi l'Ufficiale di Stato Civile può autorizzare l'affido o la dispersione delle



ceneri. La dispersione può avvenire in area cimiteriale, in natura o all'aperto. E' vietata nei centri abitati. La dispersione in mare, nei laghi e nei fiumi è consentita nei tratti liberi da manufatti. Presso il Cimitero Monumentale della Certosa ed il Cimitero di Mizzana sono stati istituiti appositi "giardini delle rimembranze", dove è possibile la dispersione delle ceneri nelle forme di legge.

OBITORIO COMUNALE

Ferrara Tua S.r.l gestisce tramite contratto di servizio con il Comune di Ferrara, l'Obitorio Comunale ubicato in via Fossato di Mortara. La struttura consente il deposito di persone decedute in attesa del servizio funebre e della sepoltura.

LE TARIFFE

Ad eccezione delle sepolture disposte dal Comune delle persone riconosciute indigenti o non reclamate decedute nel territorio comunale, tutte le prestazioni rese a favore di privati per l'esecuzione delle operazioni cimiteriali sono a pagamento.

Le tariffe con l'indicazione del costo delle singole operazioni sono approvate dalla Giunta Comunale e gli importi sono riscossi direttamente da Ferrara Tua S.r.l.

Di regola il corrispettivo previsto per le singole prestazioni deve essere pagato prima della loro esecuzione.

ORARI | CIMITERI COMUNALI E SERVIZIO PARCHEGGI

In tutti i cimiteri comunali il servizio di apertura e di chiusura al pubblico è gestito tramite cancelli automatici, dotati di meccanismo di preavviso di chiusura nonché di apertura di emergenza (pulsante da premere in caso di fortuita permanenza all'interno del cimitero).

ORARI	da novembre a gennaio	7 17
	da aprile a settembre	7 19
	febbraio, marzo, ottobre	7 18

SEDE E UFFICI AMMINISTRATIVI | via Borso, 1 - 44121 Ferrara

Centralino	0532.230111	info@ferratua.it
Fax	0532.230135	

POLIZIA MORTUARIA | via Borso, 1 - 44121 Ferrara

Polizia mortuaria	0532 230178
Illuminazione votiva	0532 230179
Email	poliziamortuaria@ferratua.it
Fax	0532 230170

ORARI	da novembre a gennaio	8 12.30
	da aprile a settembre	15 16

UFFICIO TECNICO | via J.F Kennedy, 6/8 - 44122 Ferrara

Servizi tecnici	0532 230161
Email	tecnico@ferraratua.it
Fax	0532 230135

ORARI dal lunedì al sabato **9 | 12.30**

FRONT OFFICE PARCHEGGI | Via J.F. Kennedy, 6/8 – 44122 Ferrara

Front office parcheggi	0532 230110
Email	parking@ferraratua.it
Fax	0532 230114

ORARI dal lunedì al venerdì **8 | 18.30**
sabato **8 | 13**

LA TUTELA

Ogni cittadino fruitore dei servizi erogati da Ferrara Tua S.r.l. ha il diritto di esigere l'osservanza dei Principi Fondamentali esposti in questa Carta dei Servizi. L'azienda garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati.

Garantisce inoltre la partecipazione dei cittadini tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In tale ottica verranno periodicamente convocate le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio ed attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati ai cittadini.

Ogni cittadino può esporre personalmente o per il tramite delle Associazioni dei Consumatori le proprie rimostranze mediante la compilazione dell'apposito modulo di reclamo. L'ufficio deputato alla gestione dei reclami si impegna a rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela.

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente Ferrara Tua S.r.l. ha assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

In relazione ai servizi di verde pubblico, disinfezione e disinfestazione il cittadino dovrà rivolgersi per eventuali reclami direttamente ai preposti uffici comunali.

Il cittadino personalmente o per il tramite dell'associazione a cui lo stesso si è rivolto potrà inviare il modulo di reclamo (da ritirare presso gli uffici o da scaricare dal sito internet www.ferraratua.it) attraverso una comunicazione per posta ordinaria a:

FERRARA TUA S.R.L.

Via Borso, 1 | 44121 FERRARA

info@ferraratua.it

FERRARA TUA S.R.L.

Direzione e Coordinamento
di Holding Ferrara Servizi S.r.l.
C.F./P.IVA 01964880387

SEDE LEGALE

Via Borso 1
44121 Ferrara
Tel. 0532.230111
Fax 0532.230135
www.ferraratua.it
info@ferraratua.it

SEDE OPERATIVA | SETTORE PARCHEGGI

Via J.F. Kennedy 6/8
44122 Ferrara
Tel. 0532.230110
Fax 0532.230114
www.ferraratua.it
parking@ferraratua.it

Direzione e Coordinamento di Holding Ferrara Servizi S.r.l.
con la partecipazione delle ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI

ADICONSUM
ADOC
FEDERCONSUMATORI