FERRARATUA
multiservizi

# CARTA SERVIZI

duemila23

# INDICE


| | Pag |
|---|---|
| PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI | 4 |
| PRINCIPI | 5 |
| L'AZIENDA | 6 |
| IL SETTORE PARCHEGGI | 8 |
| IL SETTORE VERDE PUBBLICO | 20 |
| IL SETTORE DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE | 26 |
| IL SETTORE CIMITERIALE | 28 |
| LA CERTOSA MONUMENTALE | 33 |
| CONTATTI E ORARI | 38 |
| SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI | 39 |

# 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 inviare suggerimenti e segnalazioni**, ponendo 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.



# PRINCIPI

## 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, 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.

# L'AZIENDA

## STORIA

Con la fusione per incorporazione inversa tra Holding Ferrara Servizi e Ferrara Tua, Ferrara Tua Spa dal 1/1/2023 è diventata una multiservizi, un polo unico per la gestione diretta ed indiretta di servizi pubblici, locali o d'interesse generale, del Comune di Ferrara che ne detiene il 100% della proprietà. L' operazione, ha permesso una riduzione della spesa pubblica, ma anche la valorizzazione dei servizi curati dall'azienda, la creazione di nuova occupazione, l'utilizzo sostenibile di risorse ed investimenti.
Con costanti investimenti ad alto valore innovativo e tecnologico, la nuova Ferrara Tua sostiene lo sviluppo dei servizi rivolti ai cittadini, restando al passo con la città. In accordo con il Comune, Ferrara Tua si occupa di diversi servizi:

### Parcheggi

Gestisce l'attività di 4 parcheggi in struttura, 4 autorimesse e numerosi parcheggi in strada per un totale complessivo di circa 3.600 stalli di sosta e circa 800 abbonati.

- **2.900** Stalli in strada a pagamento
- **12** Stalli rosa
- **70** Stalli disabili
- **14.000** Utenti App Ferrara Tua

### Verde pubblico

Cura i parchi, gli spazi verdi, le alberature e l'arredo urbano in zone, edifici e strade comunali su un totale di circa 5,5 milioni di m².

### Disinfezione, disinfestazione e derattizzazione

Il Servizio Disinfezione, Disinfestazione e Derattizzazione consiste in numerosi interventi – concordati con il Servizio Salute e Politiche Socio-Sanitarie del Comune di Ferrara – solo in zone, edifici e strade comunali.

- **+62%** Sfalci rispetto anni precedenti
- **1.200** Elementi manutenuti in aree gioco
- Lotta antilarvale contro le zanzare
- **33 mln m²** Territorio manutenuto all'anno

### Servizi cimiteriali

Gestisce i 38 Cimiteri del Comune di Ferrara 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 3.300 cremazioni.

- **38** Cimiteri nel Comune di Ferrara
- **3.000** Pratiche autorizzatorie per servizi funebri
- **1.800** Operazioni cimiteriali l'anno
- **3.300** Cremazioni l'anno

# IL SETTORE PARCHEGGI

## SERVIZIO DI AUTOPARKING

Ferrara Tua gestisce 4 parcheggi in struttura, 4 autorimesse e numerosi parcheggi in strada. Ad oggi conta un totale complessivo di circa 3600 stalli di sosta di cui 1.319 su strada, 920 gratuiti, 1.489 in struttura/rimesse (di cui 12 rosa e 70 disabili) e circa 800 abbonati.

## STALLI ROSA

Gli stalli rosa sono posti auto presenti in diverse aree di sosta della città e indicati da appositi cartelli che invitano gli automobilisti a lasciare libero il posto alle donne in gravidanza, o a genitori con un bambino di età non superiore a 2 anni, muniti di contrassegno speciale, denominato "permesso rosa".

## ALTRI SERVIZI

Oltre ai parcheggi Ferrara Tua 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, PARCHEGGI E TARIFFE AGEVOLATE PER HOTEL E STRUTTURE RICETTIVE IN CENTRO STORICO

Le autorimesse sono i parcheggi con posto auto riservato agli abbonati. Nelle tabelle seguenti sono riportati tutti i parcheggi di Ferrara Tua suddivisi per fasce di rotazione, il numero dei posti, le modalità di pagamento e i servizi presenti. 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. È possibile scegliere il parcheggio più comodo per la propria destinazione o con la tariffa più conveniente consultando il sito **www.ferraratua.it.**

| PARCHEGGI A TARIFFA **ROSSA** (alta rotazione) | Posti |
|---|---|
| Borgoricco | 101 |
| San Guglielmo | 169 |
| Corso Giovecca | 23 |
| Largo Antonioni | 15 |
| Piazza Fausto Beretta | 50 |
| Via Sacrati | 61 |
| Piazza Travaglio | 67 |
| Via Armari | 6 |
| Via Baluardi | 32 |
| Via Boccacanale di Santo Stefano | 22 |
| Via Boldini | 8 |
| Via Bologna | 12 |
| Viale Cavour | 26 |
| Contrada della Rosa | 54 |
| Via Cortevecchia | 13 |
| Via Cosmè Tura | 13 |
| Via De Pisis | 12 |
| Via Spadari | 4 |
| Via Palestro | 22 |
| Via Previati | 20 |

| PARCHEGGI A TARIFFA **BLU** (media rotazione) | Posti |
|---|---|
| Baluardo San Lorenzo | 175 |
| Corso Vittorio Veneto | 52 |
| Viale Cavour | 65 |
| Via Piangipane | 55 |
| Via Savonarola | 12 |
| Via Terranuova | 13 |
| Via Voltapaletto | 12 |

| PARCHEGGI A TARIFFA GIALLA (bassa rotazione - attestamento) | Posti |
|---|---|
| Centro Storico | 720 |
| Diamanti | 196 |
| Ex Mof | 500 |
| Via del Lavoro | 420 |
| Via Rampari San Paolo | 123 |
| Via Rampari San Rocco | 352 |

| AUTORIMESSE | Posti |
|---|---|
| Ex Cavallerizza | 50 |
| Diamanti | 185 |
| Piazzetta Cacciaguida | 22 |
| Mozzo Scimmia | 46 |

**Legenda Servizi**

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

## MODALITÀ 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 Borgoricco, 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).

### Parcometri innovativi e intelligenti

Ferrara Tua ha installato 48 parcometri innovativi all'interno di tutte le aree di sosta ad esclusione dei parcheggi Centro Storico, San Guglielmo, Diamanti e Borgoricco. 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.

### App Ferrara Tua

Ferrara Tua 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 in struttura (Borgoricco, San Guglielmo, Centro Storico e Diamanti). Dotata di sistema di geolocalizzazione, permette in pochi passaggi di attivare, disattivare e prolungare comodamente il pagamento della sosta, senza la necessità di recarsi ai parcometri, risparmiando tempo ed evitando il rischio di incorrere in sanzioni. Nel 2023 l'App è stata completamente aggiornata nel design e nel sistema. La nuova versione, che mantiene e ottimizza le funzionalità originali, è stata resa più veloce, performante e in doppia lingua (italiano e inglese) grazie a un sistema tecnologico all'avanguardia. Tra le novità: la possibilità di visualizzare in tempo reale i posti liberi nei parcheggi in struttura, una mappa interattiva per scoprire a distanza il parcheggio più vicino alla propria destinazione, oltre all'infomobility: un display per visualizzare informazioni di servizio utili. L'App permette inoltre di inviare segnalazioni e suggerimenti. Maggiori informazioni su **www.ferraratua.it.**

### Ulteriori app di pagamento

Il pagamento della sosta è inoltre possibile anche attraverso l'utilizzo di altre app. Maggiori informazioni su **www.ferraratua.it.**

### Abbonamenti

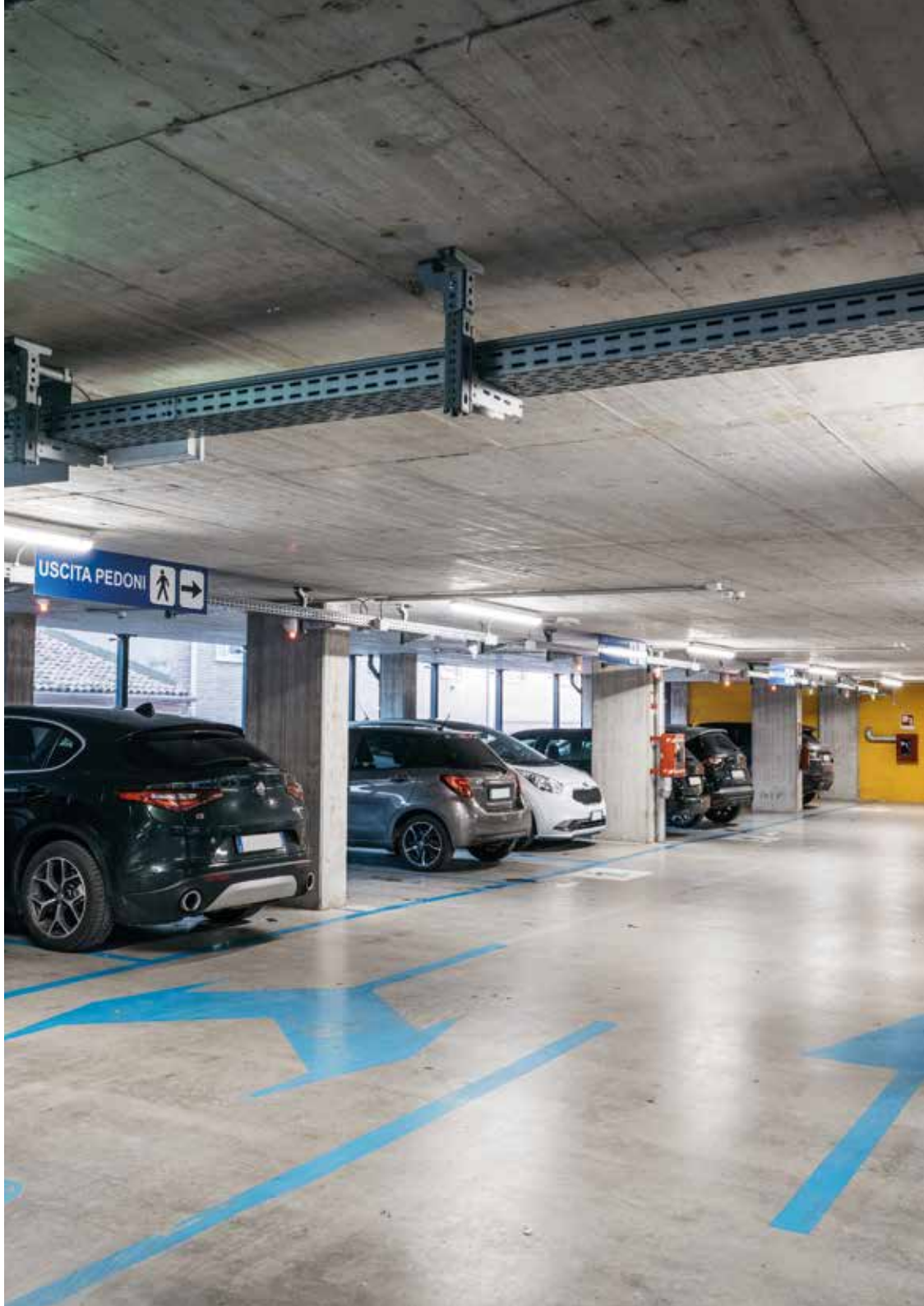
È possibile sottoscrivere abbonamenti mensili per la sosta in tutte le autorimesse e in alcuni parcheggi. Gli abbonamenti sono attivabili presso il Front Office Parcheggi di Ferrara Tua e rinnovabili sia presso il Front Office stesso sia sul sito www.ferraratua.it. Una volta effettuata la registrazione, 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.**

## NUOVE PALINE INFORMATIVE

Nel 2023 sono stati sostituiti i vecchi display di indirizzamento ai parcheggi in struttura, da tempo inattivi, per far spazio alle nuove paline informative che, grazie a un sistema tecnologico all'avanguardia, permettono di visualizzare in tempo reale i posti liberi. Le paline sono state installate a ridosso dei parcheggi in struttura e negli snodi nevralgici della città.

## SISTEMA BARRIER EYE

Nei parcheggi in struttura è stato attivato il sistema Barrier Eye: un sistema di lettura automatica delle targhe che permette agli utenti di uscire dal parcheggio, dopo aver pagato la sosta, senza dover inserire il ticket per l'apertura della sbarra. Un sistema innovativo che facilita e velocizza la sosta riducendo al tempo stesso le code nei parcheggi.



## LEGENDA

- Ferrara Tua
- Parcheggi in struttura
- Principali parcheggi in strada
- Autorimesse
- Parcheggi gratuiti

## PARCHEGGI

- $P_1$ Centro Storico
- $P_2$ Rampari S. Paolo
- $P_3$ Diamanti
- $P_4$ San Guglielmo
- $P_5$ Via del Lavoro
- $P_6$ Rampari di San Rocco
- $P_7$ Ex Mof
- $P_8$ Baluardo San Lorenzo
- $P_9$ Borgoricco

## AUTORIMESSE

- $A^1$ Diamanti
- $A^2$ Mozzo Scimmia
- $A^3$ Piazzetta Cacciaguida
- $A^4$ Ex Cavallerizza

FERRARATUA multiservizi

Sede legale
Via Borso 1
Ferrara

Sede Operativa
Via J.F. Kennedy 6/8
Ferrara

# IL SETTORE VERDE PUBBLICO

Ferrara Tua, in accordo con l'Amministrazione Comunale, cura i parchi, gli spazi verdi, le alberature e l'arredo urbano in zone, edifici e strade comunali su un totale di circa 5,5 milioni di m². Le principali attività riguardano lo sfalcio delle aree verdi, la manutenzione dei parchi e delle aree gioco, il diserbo stradale, la tutela degli alberi monumentali, il mantenimento e la potatura di alberi, arbusti e siepi, l'abbattimento di piante secche, malate e/o pericolanti, i reimpianti e i nuovi impianti. A partire dal 2021 l'Amministrazione Comunale ha investito importanti risorse aggiuntive rispetto al passato per potenziare gli interventi di sfalcio, potatura e diserbo, migliorare la tutela dell'arredo urbano e incrementare le superfici su cui vengono effettuati interventi puntuali.

## PARCHI E SPAZI VERDI

### Sfalcio delle aree verdi

Gli sfalci dell'erba vengono effettuati nelle aree verdi del Comune, dei cimiteri, dei plessi scolastici e delle banchine stradali per un totale di circa 33,8 milioni di m² di territorio manutenuto all'anno. A partire dal 2021 gli sfalci sono stati aumentati del 62% rispetto agli anni precedenti.
Le aree verdi comunali sono state classificate in differenti categorie in funzione della tipologia, della destinazione d'uso e della modalità di fruizione per le quali si prevedono specifiche modalità di intervento.

- **Parco Massari, Parco Pareschi, Palazzo Diamanti, Piazza Ariostea, Parco Giorgio Bassani**: è prevista la manutenzione ordinaria comprensiva di sfalcio del tappeto erboso per un numero di almeno 9 sfalci all'anno.
- **Centro Storico e Scuole**: sono previsti un massimo di 9 sfalci all'anno (+1 rispetto agli anni precedenti). Il primo e l'ultimo con raccolta di materiali di risulta.
- **Verde estensivo fruito (tra cui le frazioni) comprese le aree attrezzate**: sono previsti un massimo di 8 sfalci all'anno senza raccolta del materiale di risulta (+3 rispetto agli anni precedenti).
- **Bastioni delle Mura Estensi**: sono previsti un massimo di 6 sfalci all'anno senza raccolta del materiale di risulta (+3 rispetto agli anni precedenti).
- **Sottomura e aree generiche di grandi dimensioni**: sono previsti un massimo di 6 sfalci all'anno senza raccolta del materiale di risulta (+3 rispetto agli anni precedenti).
- **Aree generiche**: sono previsti un massimo di 6 sfalci all'anno senza raccolta del materiale di risulta (+2-3 rispetto agli anni precedenti a seconda delle aree).
- **Banchine stradali e sommità arginali**: sono previsti un massimo di 5 sfalci all'anno senza raccolta del materiale di risulta (+1-2 rispetto agli anni precedenti a seconda delle aree).
- **Verde Marginale**: sono previsti un massimo di 3 sfalci all'anno senza raccolta del materiale di risulta (+1-2 rispetto agli anni precedenti a seconda delle aree).
- **Ciclabili**: sono previsti un massimo di 6 sfalci all'anno senza raccolta del materiale di risulta oltre al diserbo (+2 rispetto agli anni precedenti).

### Diserbo stradale

Ferrara Tua gestisce il contenimento delle erbe spontanee. A partire dal 2021 le risorse sono state raddoppiate rispetto agli anni precedenti e confermate fino ad oggi. Il diserbo può essere meccanico, fisico o chimico mediante l'utilizzo di prodotti autorizzati dalla Regione Emilia-Romagna e dal Dipartimento di Sanità Pubblica dell'Azienda AUSL. La Società presterà una particolare attenzione agli sviluppi tecnici e scientifici che consentano, a costi sostenibili, un progressivo superamento delle tecniche di diserbo chimico.

### Manutenzione dei parchi e delle aree gioco

I servizi di manutenzione gestiti da Ferrara Tua interessano **aiuole fiorite, fioriere di arredo, parchi e aree gioco** di competenza comunale. Le aree gioco sono composte da circa **1.200 elementi** (tra cui altalene, scivoli, giostrine, arrampicate, torri con ponte inclinato, ecc). Il monitoraggio di tutte le aree gioco presenti all'interno dei parchi e delle aree verdi avviene due volte l'anno. Ogni anno, in accordo con l'Amministrazione Comunale, viene programmato l'acquisto di nuovi arredi e nuove attrezzature in sostituzione di quelle danneggiate o divenute obsolete.
Entro il 2023 saranno conclusi gli interventi straordinari per l'installazione di attrezzature ludiche e sportive nelle aree attrezzate e nei parchi delle frazioni e del centro urbano. L'amministrazione comunale ha stanziato 800.000 € per la realizzazione di un **piano** che ha previsto **interventi** su più di **50 aree del territorio**.
Ferrara Tua ha coordinato le varie fasi progettuali e gestito il cronoprogramma delle installazioni. Complessivamente sono state installate **126 attrezzature ludiche, 50 panchine** e **12 attrezzature sportive a fronte di 81 rimozioni**.
In collaborazione con l'amministrazione comunale, nel **Parco Giordano Bruno** è stata realizzata **un'area giochi inclusiva di circa 150 mq**, al cui interno sono state ospitate numerose strutture ludiche che rendono la zona senza barriere fisiche e sensoriali. Nelle aree verdi del parco sono stati

installati **due campi da green volley** e una **palestra per il calisthenics**, mentre la trasformazione di un'area sportiva in disuso ha reso possibile la realizzazione di **un campo da basket**. Dal 2023 è disponibile sul sito web di Ferrara Tua una **mappa interattiva e georeferenziata delle aree gioco**.

### Nuovo portale per la programmazione del verde pubblico

Grazie al portale per la programmazione delle attività relative alla gestione del verde pubblico, l'utente può consultare autonomamente il programma degli sfalci dell'erba scegliendo tra due modalità: un calendario bisettimanale suddiviso per sfalci effettuati e programmati oppure attraverso il campo cerca per via/area di interesse. La piattaforma è consultabile liberamente all'interno del sito **www.ferraratua.it**.
Il progetto nasce per offrire ai cittadini uno strumento trasparente, aggiornato e di facile consultazione, e parallelamente, per digitalizzare e ottimizzare nel tempo la programmazione di tutti gli interventi del verde pubblico. Dal 2023 è inoltre disponibile una nuova mappa interattiva che permette, in un solo passaggio, di visualizzare il dettaglio degli sfalci programmati ed effettuati, semplificando e ottimizzando ulteriormente il servizio per gli utenti.

## ALBERATURE E SIEPI

### Tutela alberi monumentali

Ferrara Tua si occupa della cura e della salvaguardia del patrimonio arboreo di particolare interesse.

Nel contesto urbano del Comune di Ferrara sono presenti cinque alberi che per dimensione, età o rarità sono considerati monumentali:

- **Ginko Biloba** situato presso la **Biblioteca Ariostea**
- **Cedro del Libano** situato presso **Parco Massari**
- **Bagolaro** situato presso **Parco Massari**
- **Platano gigante** situato presso **Fondo Reno, Via Catena**
- **Pioppo canescente** situato presso **Palazzo dei Diamanti**

### Monitoraggio periodico degli alberi monumentali

Gli Alberi Monumentali vengono periodicamente sottoposti ad analisi VTA (Visual Tree Assessment) per testarne le condizioni di salute. L'indagine, possibile grazie all'ausilio di tecnici esterni specializzati, permette di esaminare le caratteristiche morfologiche e strutturali degli alberi tutelati attraverso laser scanner e sensori ultrasonici di ultima generazione.



### Mantenimento e potature

Il mantenimento e le potature effettuate da Ferrara Tua possono essere di diversa tipologia.

- **Potature degli alberi**: hanno lo scopo primario di mantenere adeguato lo sviluppo dell'albero. Possono essere di rimonda del secco, allevamento e formazione, contenimento, risanamento e sicurezza, mantenimento, riforma, potatura a tutta cima, parziale o leggera con contenimento parziale della chioma, rialzo/elevazione dell'impalcatura oppure spollonature.
- **Potature di formazione e tutoraggio di piante giovani**: consistono nella potatura di formazione, nell'irrigazione e nell'eventuale ripristino del tutore, in piante messe a dimora per un certo numero di anni dall'impianto.
- **Potature di arbusti da fiore e/o ornamentali**: comprendono le operazioni necessarie al corretto mantenimento degli arbusti ornamentali presenti nelle aree verdi e nelle aiuole di competenza comunale.
- **Potature di siepi**: prevedono tutte le operazioni necessarie a mantenere nelle migliori condizioni di decoro, aspetto e dimensione le siepi presenti all'interno delle aree verdi e lungo i viali cittadini.

### Indagini di stabilità

La valutazione analitica e di stabilità viene programmata sulle alberature che presentano segni di sofferenza, difetti strutturali, patologie o recisioni di radici tali da giustificare approfondimenti puntuali.

### Abbattimenti di piante secche, malate e/o pericolanti

Gli interventi di abbattimento vengono effettuati nel caso in cui le piante presentino le seguenti condizioni: morte e/o problemi di stabilità, pericolo per l'incolumità, presenza di emergenze fitosanitarie, soprannumero, incongruità per disposizione di legge, incompatibilità con manufatti pubblici (comprese le barriere architettoniche). In questa casistica rientra inoltre il rinnovo delle alberature.

### Eliminazione fresatura ceppaie

Tali interventi riguardano il completamento del lavoro di abbattimento con eliminazione dell'apparato radicale.

### Nuovi impianti

I nuovi impianti possono essere eseguiti di norma tra i mesi di novembre

e marzo, seguendo la buona tecnica agronomica. Quando possibile le piante vengono messe a dimora nello stesso luogo o nelle immediate vicinanze della pianta precedentemente abbattuta.

### Progettazione nuove piantumazioni

Le nuove piantumazioni vanno intese sia come sostituzione di abbattimenti mirati sia come messa a dimora di giovani piante in spazi verdi. Possono essere effettuate direttamente dall'Amministrazione Comunale, da Ferrara Tua o da gruppi di cittadini previa autorizzazione/accordi con il Comune di Ferrara.

### Interventi di potatura non programmati

Gli interventi di potatura non programmati possono avvenire per eliminare situazioni di pericolo, risolvere interferenze tra alberi comunali e stabili privati oppure per risolvere interferenze tra alberi comunali e altre infrastrutture. Gli interventi vengono eseguiti a seguito di segnalazioni e richieste da parte dell'Amministrazione Comunale.

### Mappa interattiva e georeferenziata del patrimonio arboreo comunale

È in fase di conclusione l'ampio progetto di mappatura e georeferenziazione del patrimonio arboreo comunale finalizzato al censimento delle circa 50.000 alberature presenti all'interno delle aree pubbliche del Comune di Ferrara.
Ferrara Tua si sta dotando di un gestionale per la pianificazione e il monitoraggio degli interventi sulle alberature (potature, abbattimenti, reimpianti).

# IL SETTORE DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

Il Servizio Disinfezione, Disinfestazione e Derattizzazione consiste nei seguenti interventi – concordati con il Servizio Salute e Politiche Socio-Sanitarie del Comune di Ferrara – solo in zone, edifici e strade comunali.

**Lotta alle larve di zanzara in macrofocolai**
I trattamenti contro le larve di zanzara vengono condotti principalmente all'interno degli habitat di riproduzione larvale (circa 275 corsi d'acqua a lento deflusso). Da aprile ad ottobre sono previsti tra i 2 e i 5 passaggi per un totale di circa 850 interventi l'anno.

**Lotta alle larve di zanzara in microfocolai**
I trattamenti contro le larve di zanzara vengono condotti principalmente all'interno degli habitat di riproduzione larvale (caditoie e fogne) su un totale di 36.000 caditoie e fogne cittadine e 180 caditoie in parchi e giardini. Sulle caditoie vengono effettuati 6 passaggi l'anno nel periodo aprile-ottobre per un totale di circa 200 mila interventi. Dal 2022, grazie alla geolocalizzazione delle caditoie, la lotta alle larve di zanzara viene costantemente monitorata.

**Lotta all'adulto di zanzara**
La lotta all'adulto di zanzara viene effettuata nelle zone sensibili: parchi pubblici, aree verdi attrezzate e/o arredate, scuole, aree verdi comunali in occasione di manifestazioni patrocinate dal Comune di Ferrara.
Il servizio viene effettuato a seguito di specifica richiesta e autorizzazione da parte della Regione Emilia-Romagna o a fronte di dichiarata emergenza causata da virus trasmessi dalle zanzare.

**Derattizzazione in canali**
La lotta programmata su suolo pubblico viene eseguita principalmente negli habitat urbani dei ratti (canali e fossati). All'anno vengono eseguiti interventi su circa 520 focolai.

**Derattizzazione in caditoie**
La lotta programmata su suolo pubblico viene eseguita principalmente negli habitat urbani dei ratti (rete fognaria). Ogni anno vengono effettuati circa 100 mila interventi su circa 36 mila focolai suddivisi in tre passaggi a cui vanno aggiunti gli interventi programmati sulla base delle segnalazioni pervenute dagli uffici comunali competenti.

**Raccolta di animali deceduti**
Si riferisce alla raccolta e allo smaltimento di nutrie e animali d'affezione di piccola taglia su strade pubbliche (o ad uso pubblico e loro pertinenze) e aree di proprietà comunale/gestite dal Comune.

**Interventi di sanificazione presso le scuole comunali**
Gli interventi di derattizzazione, disinfezione, disinfestazione da insetti dannosi, striscianti e volanti per la sanificazione degli ambienti infestati presso le scuole comunali devono essere concordati e autorizzati dal Servizio Igiene Pubblica dell'AUSL di Ferrara. Mediamente vengono effettuati circa 130 interventi l'anno.

**Interventi di sanificazione presso gli stabili comunali**
Gli interventi di derattizzazione, disinfezione, disinfestazione da insetti dannosi, striscianti e volanti finalizzati alla sanificazione degli ambienti infestati presso gli stabili comunali vengono eseguiti su segnalazione del Settore Servizi alla Persona del Comune di Ferrara. Ogni anno vengono effettuati fino a 90 interventi.

**Interventi di disinfestazione**
Vengono effettuati interventi di disinfestazione necessari per sanificare l'ambiente infestato da insetti dannosi, striscianti e volanti (blatte, formiche e vespe) a seguito di segnalazioni da parte del Settore Servizi alla Persona del Comune di Ferrara. La disinfestazione viene effettuata in varie aree della città a seguito di segnalazioni da parte dei cittadini.

**Interventi di lotta obbligatoria alla processionaria**
La lotta alla processionaria del Pino è obbligatoria ed è regolamentata dal D.M. 30/10/2007. Gli interventi di disinfestazione dalle larve di processionaria vengono effettuati in varie aree della città a seguito di segnalazioni da parte dei cittadini, degli organi competenti o sulla base di controlli avvenuti sulle piante infestate negli anni precedenti.

# 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

## 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 di famiglia o in nuova 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 riguardare inoltre manufatti già costruiti dalla stessa Azienda gestrice. A seconda della tipologia le concessioni hanno durata di 25 o 99 anni. L'assegnazione avviene in base alle richieste ed alla disponibilità. 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 cessione tra privati in quanto non costituisce alcun diritto reale in capo al concessionario.

### 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. 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 voltura della concessione è soggetta al pagamento della tariffa approvata dal Comune di Ferrara.

## ILLUMINAZIONE VOTIVA
L'illuminazione votiva è un servizio accessorio erogato in esclusiva da Ferrara Tua 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 approvato dal Comune di Ferrara. Le richieste di allacciamento, variazione di intestazione e segnalazione guasti possono essere inoltrati direttamente presso gli uffici di Polizia Mortuaria ubicati in via Borso 1 o tramite e-mail all'indirizzo: **illuminazionevotiva@ferratua.it**

## 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. 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 di nuova concessione. Sono predisposti inoltre appositi manufatti per la

conservazione delle urne cinerarie, che possono essere tumulate anche 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 contenente le ceneri del defunto. La dispersione è l'autorizzazione data ai congiunti di disperdere le ceneri del defunto. Su richiesta degli aventi titolo 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. È 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 gestisce tramite contratto di servizio con il Comune di Ferrara, l'Obitorio Comunale ubicato in via Fossato di Mortara.

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





## LA CERTOSA DI FERRARA - UN MUSEO A CIELO APERTO

La Certosa di Ferrara è **il più grande museo a cielo aperto di Ferrara** e uno **tra i più importanti cimiteri monumentali nazionali**: uno spazio unico che custodisce memorie del passato, capolavori d'arte sacra e tracce del rapporto tra città e collettività. Protette dal silenzio, avvolte in un clima di delicato raccoglimento, sono custodite in questo luogo memorie del passato, faville di un tempo che è stato, capolavori d'arte sacra, tracce del rapporto tra città e collettività. Visitare la Certosa significa tuffarsi nelle pieghe più profonde della storia della scultura, dell'architettura e dell'urbanistica. Significa intraprendere un viaggio nel tempo e nella memoria eterna, perché il passato possa animare il presente.

La Certosa di Ferrara è un **suggestivo museo polifunzionale a cielo aperto**.

*Sarà per la dolcezza serena del luogo, ed anche, s'intende, per la sua quasi perfetta e perpetua solitudine, che piazza della Certosa è sempre stata meta di convegni di innamorati* [Giorgio Bassani]. Gli innamorati della bellezza eterna.

## PERCORSI DI VISITA: UN ITINERARIO, TRE PERCORSI TEMATICI

Per visitarla sono stati realizzati tre percorsi tematici della durata complessiva di 100 minuti.

### PERCORSO 1 – STORIE DI FERRARA

Ferrara, il cui centro storico è oggi Patrimonio dell'UNESCO, è tanto di chi l'ha costruita quanto di chi l'ha conservata. A entrambe queste categorie di **creatori d'identità** è dedicato il percorso n.1 – Storie di Ferrara, un percorso che raccoglie sepolture di **personalità** che, con il loro profilo biografico e la loro attività professionale, hanno **contribuito a sviluppare e raccontare la storia di Ferrara**. Un percorso per **riscoprire le proprie radici attraverso la storia di una città.**

DURATA PERCORSO 45 MINUTI

### PERCORSO 2 – LE SETTE ARTI

Le Muse hanno spesso sorriso a Ferrara, regalando **grandi interpreti della letteratura e delle arti figurative**. Questo percorso è dedicato a **pittori, registi, poeti, architetti e registi cinematografici** che dopo vite di **successi internazionali** sono tornati nel luogo natio per il riposo eterno e che ora possono essere ringraziate «di persona» per le emozioni che hanno saputo regalare.

DURATA PERCORSO 45 MINUTI

### PERCORSO 3 – LA SACRA BELLEZZA

La Certosa è, prima di tutto, luogo di intimo e devoto raccoglimento, emanazione della bellezza eterna della memoria. La feconda alternanza di erba e pietra si sposano nell'arte funeraria, che all'interno del complesso si presenta in alcune delle sue più fulgide espressioni. In questo percorso sono raccolte **sepolture preziose e altri elementi rilevanti di iconografia religiosa**, perfetto per gli **studiosi di arte figurativa** e per tutti coloro che vogliano **cogliere nella bellezza dei manufatti il rapporto tra immanente e trascendente** o semplicemente **rimanere incantati** dalla suggestiva atmosfera di questo **percorso alla ricerca del bello**.

DURATA PERCORSO 60 MINUTI



## COME VISITARE LA CERTOSA DI FERRARA

### App Artour

È possibile visitare la Certosa scaricando l'App ARTOUR: una guida interattiva, gratuita e disponibile anche offline che permette di visitare la Certosa di Ferrara – e molti altri cimiteri significativi europei – in completa autonomia. Una volta effettuato il download sul proprio dispositivo mobile è possibile avere accesso a mappe dinamiche, immagini, contenuti audio e notifiche smart.

### Mappa della certosa e dei percorsi tematici

All'interno della mappa sono state raccolte numerose informazioni di carattere storico-artistico e tutti i dettagli per visitare i tre percorsi proposti. La mappa in formato cartaceo è disponibile gratuitamente all'ingresso della Certosa di Ferrara. In alternativa è possibile scaricarla collegandosi al sito **www.certosadiferrara.it**

### Visite guidate

Vengono organizzate periodicamente visite guidate con guide autorizzate. Per maggiori informazioni IAT – INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA www.ferrarainfo.com

### Dove e quando

Via Borso, 1 – Ferrara

**Dall'ultima domenica di Marzo e per i successivi mesi di Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto, Settembre e Ottobre**
Apertura dalle 07.00 alle 19.00

**Dall'ultima domenica di Ottobre e per i successivi mesi di Novembre, Dicembre, Gennaio, Febbraio e Marzo**
Apertura dalle 07.00 alle 18.00

**Per maggiori informazioni:** www.certosadiferrara.it
**Instagram**: @certosamonumentaleferrara

## 01 STORIE DI FERRARA

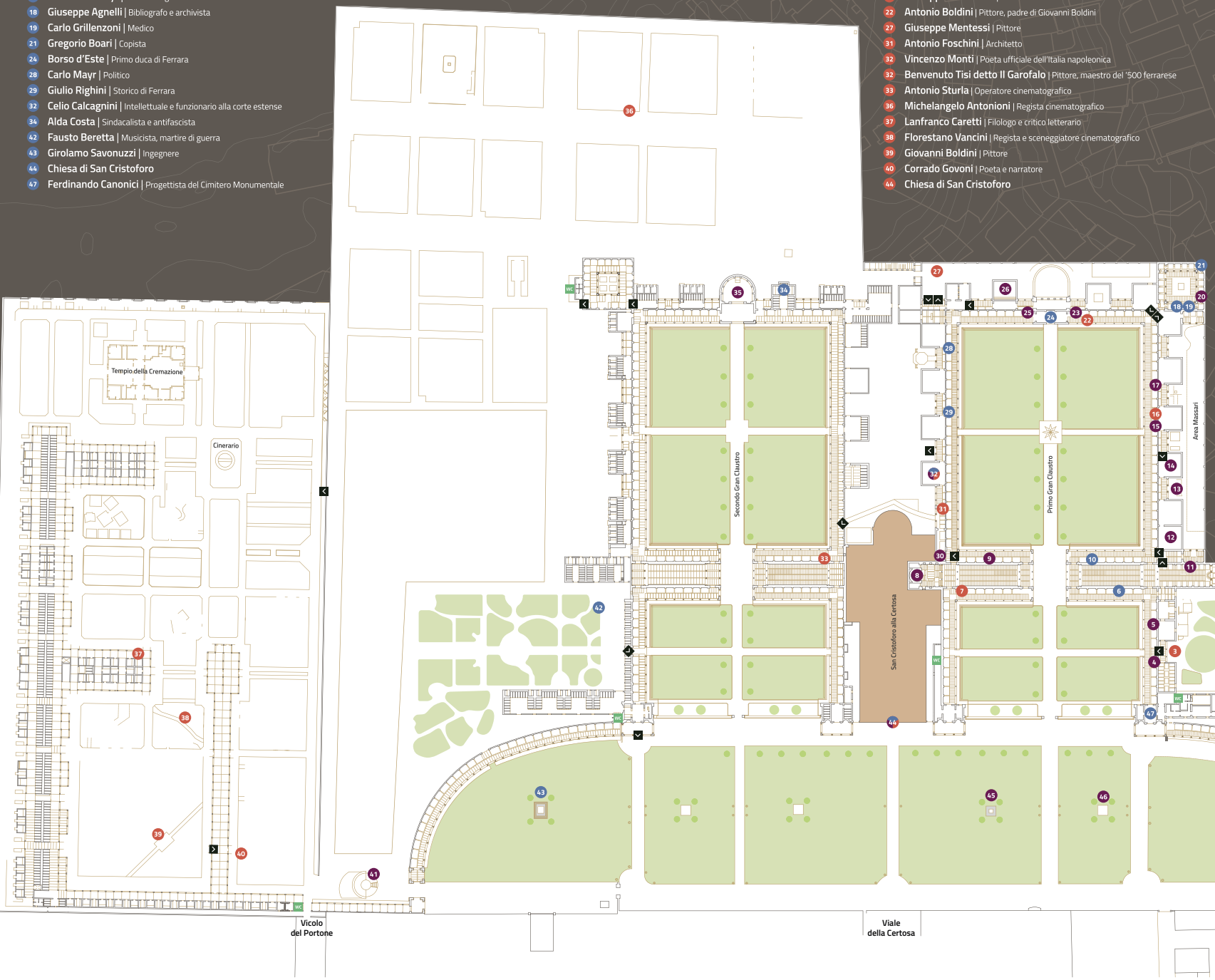
- 2 **Giorgio Cini** | Dedicatario dell'Istituto di cultura "Casa Cini"
- 6 **Severino e Gustavo Navarra** | Proprietari terrieri e agronomi
- 10 **Francesco Mayr** | Scrittore e giornalista
- 18 **Giuseppe Agnelli** | Bibliografo e archivista
- 19 **Carlo Grillenzoni** | Medico
- 21 **Gregorio Boari** | Copista
- 24 **Borso d'Este** | Primo duca di Ferrara
- 28 **Carlo Mayr** | Politico
- 29 **Giulio Righini** | Storico di Ferrara
- 32 **Celio Calcagnini** | Intellettuale e funzionario alla corte estense
- 34 **Alda Costa** | Sindacalista e antifascista
- 42 **Fausto Beretta** | Musicista, martire di guerra
- 43 **Girolamo Savonuzzi** | Ingegnere
- 44 **Chiesa di San Cristoforo**
- 47 **Ferdinando Canonici** | Progettista del Cimitero Monumentale

## 02 LE SETTE ARTI

- 3 **Gaetano Previati** | Pittore
- 7 **Filippo Tibertelli De Pisis** | Pittore e critico d'arte
- 16 **Giuseppe Mazzolani** | Restauratore
- 22 **Antonio Boldini** | Pittore, padre di Giovanni Boldini
- 27 **Giuseppe Mentessi** | Pittore
- 31 **Antonio Foschini** | Architetto
- 32 **Vincenzo Monti** | Poeta ufficiale dell'Italia napoleonica
- 32 **Benvenuto Tisi detto Il Garofalo** | Pittore, maestro del '500 ferrarese
- 33 **Antonio Sturla** | Operatore cinematografico
- 36 **Michelangelo Antonioni** | Regista cinematografico
- 37 **Lanfranco Caretti** | Filologo e critico letterario
- 38 **Florestano Vancini** | Regista e sceneggiatore cinematografico
- 39 **Giovanni Boldini** | Pittore
- 40 **Corrado Govoni** | Poeta e narratore
- 44 **Chiesa di San Cristoforo**

## 03 LA SACRA BELLEZZA

- 1 **Tomba del marchese Villa Lancellotti** di Giacomo de Maria e Bartolomeo Ferrari
- 4 **Tomba Filippo Dotti** di Camillo Torreggiani
- 5 **Arco Vincenzo Bonetti** di Camillo Torreggiani
- 8 **Busto di Francesco Bonaccioli** di Camillo Torreggiani
- 9 **Via Crucis** di Ulderico Fabbri
- 11 **Tomba di Paolo Bergami** di Camillo Torreggiani
- 12 **Monumento a Teodoro Bonati** di Antonio d'Este
- 13 **Busto di Ambrogio Zuffi** di Ambrogio Zuffi
- 14 **Cella Massari Zavaglia** di Giulio Monteverde
- 15 **Tomba Lattuga** di Luigi Legnani
- 17 **Tomba Zagatti** di Pietro Arcangeli
- 20 **Tomba Galloni** di Cesare Zocchi
- 23 **Tomba di Lilia Magnoni Monti** di Vincenzo Consani
- 25 **Tomba di Alessandro Strozzi** di Giuseppe Maria Mazza
- 26 **Monumento funebre di Giovanni Battista Costabili Containi** di Pietro Tenerari
- 30 **Tomba Avogli-Trotti** di Luigi Legnani
- 32 **Cella dei ferraresi illustri** di Antonio Canova, Alfonso Lombardi et. Alii
- 35 **Famedio dei Caduti** di Carlo Savonuzzi
- 41 **Primo monumento a Giovanni Boldini** di Carlo Savonuzzi
- 44 **Chiesa di San Cristoforo** di Biagio Rossetti
- 45 **Monumento sepolcrale di Roberto Fabbri** di Giovanni Pietro Ferrari
- 46 **Monumento sepolcrale di Alfred Lowell Putnam** di Camillo Torreggiani




Passaggi consigliati

WC Toilette

# CONTATTI E ORARI

## FERRARA TUA

**Parcheggi, Verde Pubblico e D.D.D., Servizi Cimiteriali**
Tel. 0532 230110 E-mail: segreteria@ferraratua.it

**Front Office Parcheggi**
Via J.F. Kennedy, 6/8 - Ferrara E-mail: parking@ferraratua.it

**Orari di apertura al pubblico**
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.30 Sabato dalle 8.00 alle 13.00

**Polizia Mortuaria**
Via Borso, 1 – Ferrara - Tel: 0532 230173 / 0532 230178
E-mail: poliziamortuaria@ferraratua.it

**Orari di apertura al pubblico**
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30.
(Nella giornata del sabato l'ufficio riceve solo su appuntamento per la gestione di pratiche che rivestono carattere di urgenza.)

**Cimiteri Comunali**
Illuminazione votiva - Tel. 0532 230119
E-mail: illuminazionevotiva@ferraratua.it

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 di apertura al pubblico**

**Dall'ultima domenica di Marzo e per i successivi mesi di Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto, Settembre e Ottobre**
Apertura dalle 07.00 alle 19.00

**Dall'ultima domenica di Ottobre e per i successivi mesi di Novembre, Dicembre, Gennaio, Febbraio e Marzo**
Apertura dalle 07.00 alle 18.00



# SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Per rafforzare e sviluppare l'ascolto e il dialogo con i cittadini e migliorare i servizi offerti, nasce il **canale digitale di Ferrara Tua** da cui è possibile inviare **segnalazioni e suggerimenti relativi al verde pubblico, al servizio disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e all'area parcheggi.**

Per inviare un suggerimento o una segnalazione basta **collegarsi al sito www. ferraratua.it e compilare in pochi passaggi la procedura online**.

Una volta che la richiesta sarà presa in carico, **l'utente riceverà una risposta per e-mail o per via telefonica**, a seconda della modalità selezionata. Il servizio è utilizzabile anche da smartphone.

Per maggiori informazioni o assistenza contattare l'ufficio segnalazioni di Ferrara Tua al numero 0532 230110 o visitare il sito **www.ferraratua.it**

**FERRARA TUA S.P.A.**
Via Borso, 1 - 44121 Ferrara Tel. 0532 230110
**segreteria@ferraratua.it - www.ferraratua.it**