

Comune di Rovigo



Carta del Servizio Trasporti



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	8
4. Modalità di accesso e fruizione	9
5. Destinatari	9
6. Ubicazione degli uffici e dei servizi	9
7. Orari d'accesso al pubblico	9
8. Personale operante nei servizi	9
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	10
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	12
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	14
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	16
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

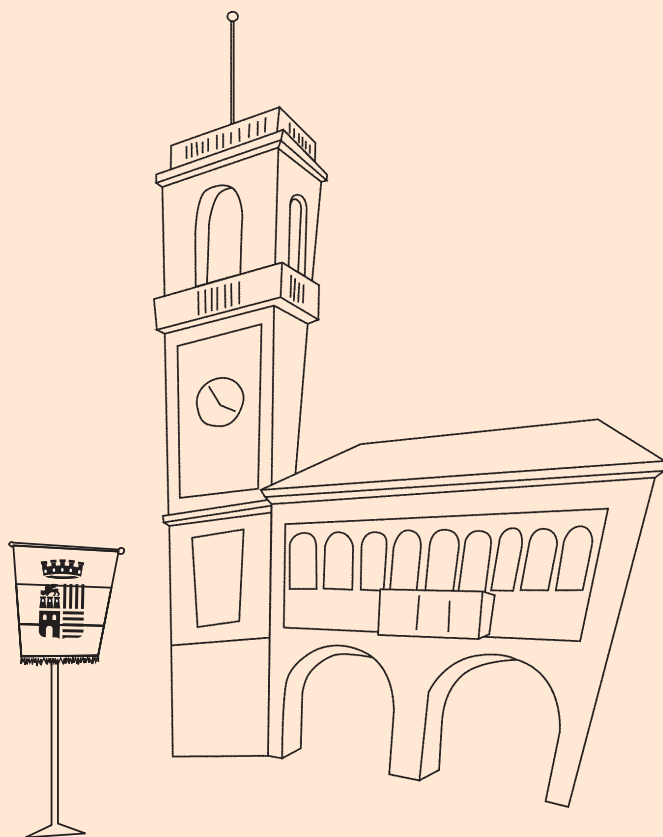
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta del Servizio Trasporti

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del Servizio è perseguire lo sviluppo ed il miglioramento del sistema del Trasporto Pubblico Locale.

2. Attività del servizio

Il Servizio Trasporti si occupa della gestione ordinaria e straordinaria:

- del Servizio di Trasporto Pubblico Locale di linea (autobus) attraverso l’Affidatario del Servizio;
- del Servizio di Trasporto Pubblico Locale non di linea (Taxi - Noleggio con Conducente).

Il soddisfacimento della domanda dell’utenza è attuato per il trasporto di linea attraverso la gestione dei Contratti di Servizio con gli Affidatari dello stesso, e per il trasporto non di linea attraverso il rilascio di specifiche Autorizzazioni.

3. Oggetto del servizio

Oggetto del Servizio è la gestione, attraverso i soggetti incaricati, di:

- Trasporto di linea su 11 linee di autobus;
- Trasporto non di linea (Taxi - Noleggio con conducente di autovetture ed autobus);
- Trasporto disabili;
- Erogazioni di contributi alle direzioni scolastiche per uscite didattiche cui partecipino alunni disabili (progetto “Amico bus”);
- Rilascio di autorizzazioni per servizi atipici (animazione estiva, collegamento tra gli istituti scolastici e le piscine ecc.);
- Taxi - bus festivo/estivo;
- Noleggio con conducente effettuato con autovetture speciali;
- Servizi straordinari bus - navetta.

4. Modalità di accesso e fruizione

Informazioni generali o specifiche sui servizi erogati possono essere ottenute:

- Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico;
- Telefonicamente al numero: 0425/24592.

5. Destinatari

- a) Privati (tassisti) o Società che si occupano a vario titolo di trasporti pubblici;
- b) Cittadini fruitori del servizio di trasporto pubblico locale di linea e non di linea per richiedere informazioni o per fornire suggerimenti circa il miglioramento del servizio.

6. Ubicazione degli uffici

Gli uffici del Settore Mobilità Trasporti Ambiente e Sviluppo Sostenibile - Sezione Trasporti si trovano in

via Badaloni n.31 (x ospedale civile - piano terra) - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206548

E-mail trasporti@comune.rovigo.it

7. Orari d'accesso al pubblico

Martedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

8. Personale operante nel servizio

N. 4 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 7.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- con la pubblicazione sul sito Internet del Comune nella pagina "Trasporti";
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle Associazioni di Categoria.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio Trasporti impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi

stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;

- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al Servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori del Servizio Trasporti ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile della Sezione Trasporti si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del Servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure il Servizio Trasporti attiva almeno ogni due anni un gruppo di lavoro, composto dagli operatori del Servizio e da un certo numero di utenti selezionati o da loro rappresentanti.

Il lavoro è finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti che vengono elencati al punto 11 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di produrre:

- il flusso dello stato attuale del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- il flusso dello stato migliorato del procedimento, a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- la revisione della modulistica di supporto all'utente per l'attivazione del procedimento in esame, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Trasporti promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, a riunione periodica e programmata, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9. c (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Servizio Trasporti adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito,

garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma o del regolamento pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f;

- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9. a), in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del Responsabile del procedimento e dell'Istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del Servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
- informa tempestivamente gli utenti e le associazioni di categoria interessate della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del Servizio con le modalità di cui al punto 9. b);
- indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il responsabile della Sezione Trasporti, in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile del Servizio Trasporti attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al Responsabile della Sezione Trasporti ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del ser-

vizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo. L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il responsabile della Sezione Trasporti, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al Dirigente del Settore Mobilità Trasporti Ambiente e Sviluppo Sostenibile, Responsabile della Qualità del Settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Trasporti sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi di legge (ove specificati) entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- e) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard") nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
GESTIONE CONTRATTI DI SERVIZIO PER ATTUAZIONE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	r: Cavallaro s: Toso - Braghin	30 gg.	30 gg.
GESTIONE ACCORDI DI PROGRAMMA REGIONE VENETO P- PROVINCIA DI ROVIGO - COMUNE DI ROVIGO	r: Cavallaro s: Toso - Braghin	30 gg.	30 gg.
GESTIONE DELLE SANZIONI AGLI UTENTI TRASGRESSORI DEL TRASPORTO PUBBLICO	r: Cavallaro s: Toso - Braghin	30 gg.	30 gg.
RILASCIO LICENZE TAXI	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONI AUTO NOLEGGIO CON CONDUCENTE	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONI AUTOBUS NOLEGGIO CON CONDUCENTE	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
CONTROLLO E VIDIMAZIONE ANNUALE LICENZE TAXI E N.C.C. (noleggio con conducente)	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
PRESA D'ATTO SOSTITUZIONE ALLA GUIDA TAXI E N.C.C.	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
NULLA OSTA COLLABORAZIONE FAMILIARE PER TAXI E N.C.C.	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONI ALLA SOSTITUZIONE DI AUTOVEICOLI TAXI E N.C.C.	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONE AL SUBENTRO TAXI - N.C.C.	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER SERVIZI ATIPICI	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONI AD IMPIEGARE IN SERVIZIO DI NOLEGGIO CON CONDUCENTE, AUTOBUS DESTINATI AL T.P.L. (trasporto pubblico locale)	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER SERVIZI EFFETTUATI CON AUTOVETTURE SPECIALI (AMBULANZE - DISABILI - INVALIDI NON DEAMBULANTI - TRASPORTI SCOLASTICI)	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	30 gg.	20 gg.
EROGAZIONE CONTRIBUTI PER USCITE DIDATTICHE (PROGETTO AMICO BUS)	r: Cavallaro s: Toso - Bragante	non previsto	30 gg.

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	9 ore settimanali a fine 2004
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	15 ore settimanali
	Tempo medio di attesa	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Uniformità di orari con Dipartimento Trasporti Terrestri Sistemi informativi Statistici (Motorizzazione)
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	2 gg.
ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	N° convocazioni gruppi di lavoro per semplificazione dei singoli procedimenti amministrativi di pertinenza	N.1 gruppo di lavoro per esaminare n.1 procedimento
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Attivazione
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Modulistica	Predisposizione della modulistica mancante
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N.2 persone per corsi di aggiornamento addestramento e formazione

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE	N° ricorsi amministrativi presentati sul totale pratiche evase	Zero
	N° ricorsi amministrativi accolti sul totale ricorsi presentati	Zero
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del Servizio Trasporti	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del servi- zio Trasporti nell'arco dell'anno solare	Max 2
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	50%
	N° reclami accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	Zero

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile della Sezione Trasporti produce al Dirigente del Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- dei reclami, presentati direttamente o indirettamente dagli utenti.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitate le associazioni di categoria e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Responsabile della Sezione Trasporti aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente direttiva del Sindaco o dell'Assessore ai Trasporti.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it