



AZIMUT S.p.A. - Via Trieste, 90/A - 48122 Ravenna tel. 0544 451238- fax 0544 684294
P.IVA: 01324100393 - CF: 90003710390 - Iscrizione Reg. Imprese di Ravenna: 90003710390 - Capitale Sociale € 2.730.553,00 i.v.
Società sottoposta all'attività di direzione, coordinamento e controllo da parte di Ravenna Holding S.p.A.
e-mail info@azimut-spa.it PEC info@pec.azimut-spa.it

CARTA DEI SERVIZI 2020

Azimut S.p.A.

**SERVIZIO SOSTA CERVIA
AGOSTO 2020**

INDICE

1. INTRODUZIONE
 - 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi
 - 1.2 I principi fondamentali
 - 1.3 Il giudizio sul servizio

2. MISSIONE
 - 2.1 Presentazione dell' Azienda e principali servizi gestiti
 - 2.2 La certificazione di qualità
 - 2.3 Personale

3. SERVIZIO SOSTA

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO
 - 4.1 Tariffe e dettaglio aree di sosta
 - 4.2 Modalità di pagamento della sosta
 - 4.3 Controllo dei titoli di sosta
 - 4.4 Sanzioni amministrative per sosta irregolare
 - 4.5. Ricorsi

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2020

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
 - 6.1 INFORMAZIONI
 - 6.2 ASSISTENZA
 - 6.3 SICUREZZA
 - 6.4 ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI
 - 6.5 COMFORT
 - 6.6 RAPPORTO CON I CLIENTI
 - 6.6.1 Personale front office
 - 6.6.2 Comportamento del personale a contatto con il pubblico
 - 6.6.3 Suggerimenti e reclami
 - 6.6.4 Recapiti per il Cliente

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, AZIMUT SPA informa i cittadini sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

Il documento ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, dalla Legge 11.7.1995 n. 273 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti").

Pur non sussistendo un obbligo normativo riferito al servizio sosta, tale schema viene in ogni caso adottato in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Cervia (che prevede al riguardo specifiche prescrizioni).

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che AZIMUT SPA si propone di rispettare e migliorare.

La Carta verrà annualmente aggiornata sulla base di obiettivi di consolidamento e/ o miglioramento, tenendo anche conto della disponibilità dei dati raccolti tramite le indagini di Customer Satisfaction.

1.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi AZIMUT è improntata sui seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità: servizio accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti (le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità).

Continuità e regolarità: garanzia di servizi regolari e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore (interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc). In caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, AZIMUT si impegna ad adottare tutte le misure necessarie - in primo luogo l'informazione - per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

Partecipazione: i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, reclami, suggerimenti sul servizio. AZIMUT si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate. Confronto con la Clientela, anche attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni sulla qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: aumento del livello qualitativo del servizio, sintesi tra capacità di soddisfare i clienti, economia delle erogazioni. AZIMUT si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze manifestate dai Clienti.

Fattori di qualità: sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da AZIMUT SPA sono:

- informazioni e copertura del territorio;
- assistenza;
- sicurezza;
- accessibilità ai clienti diversamente abili;
- confort,
- rapporto con i clienti e gestione reclami.

Indicatori di qualità: rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi AZIMUT SPA tali indicatori derivano dagli impegni assunti con il Comune di Cervia, meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio.

Standard di prestazione: sono i livelli di servizio che AZIMUT SPA si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con gli Enti affidanti. Pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Cervia.

Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione del Cliente

Per conoscere il grado di soddisfazione della clientela ed individuare eventuali opzioni di miglioramento sui diversi aspetti del servizio sosta, AZIMUT SPA effettua annualmente una **indagine di rilevazione della qualità percepita dai clienti**. I risultati dell'indagine vengono pubblicati sulla presente Carta dei Servizi.

Viene inoltre monitorato il numero dei reclami, qualora questi siano riconducibili a disservizi imputabili a responsabilità diretta di AZIMUT SPA.

1.3. IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

L'indagine di rilevazione della qualità percepita sui servizi gestiti (verde pubblico, cimiteri, disinfestazione zanzare, gestione sosta) viene svolta annualmente tramite interviste telefoniche effettuate da impresa specializzata incaricata da AZIMUT SPA.

Si riporta di seguito la composizione del campione degli intervistati nelle indagini dell'ultimo triennio:

- le interviste effettuate a gennaio 2018 (relative all'anno 2017) sono state complessivamente 1001, così suddivise: 707 a Ravenna, 201 a Faenza e 93 a Cervia;
- le interviste effettuate a marzo 2019 (relative all'anno 2018) sono state complessivamente 1008, così suddivise: 713 Ravenna, 206 a Faenza e 89 a Cervia;
- le interviste effettuate a febbraio 2020 (relative all'anno 2019) sono state complessivamente 1.035, così suddivise: 730 a Ravenna, 202 a Faenza e 103 a Cervia.

Di seguito viene riportata la tabella di comparazione dei dati di Customer Satisfaction rilevati dalle ultime tre indagini, con il livello di soddisfazione rilevato sugli aspetti operativi relativi al servizio.

SERVIZIO SOSTA	2017	2018	2019
CUSTOMER SATISFACTION - INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	VOTI MEDI	VOTI MEDI	VOTI MEDI
Corretto funzionamento del parcometro	7,62	7,98	7,15
Facilita' individuazione e accesso al parcometro	7,52	7,79	6,75
Adeguatezza informazioni per l'uso del parcometro	7,31	7,71	7,09
Modalità di pagamento	7,14	7,18	7,16
Sistemi di pagamento innovativi	7,36	7,54	6,96
Facilità di reperimento abbonamenti	6,93	7,90	6,94
Adeguatezza del servizio	7,20	7,31	6,99
Elasticità verso gli automobilisti, tolleranza ragionevole	6,26	6,19	6,13
GIUDIZIO COMPLESSIVO	7,20	7,39	6,89

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction effettuata nel 2019 risultano condizionati dall'utilizzo di un nuovo soggetto rilevatore e dalla modifica della composizione del campione (si è passati dal 53% dei clienti del 2018 al 90% nel 2019; si è notevolmente ridotta l'età media degli intervistati da 56 a 52 anni).

I dati quindi non appaiono immediatamente comparabili con quelli dell'annualità precedente, annualità che è stata tra l'altro caratterizzata da problemi con il soggetto rilevatore.

A riprova in ogni caso del miglioramento sostanziale della percezione dei servizi si evidenzia la diminuzione complessiva delle criticità rilevate dall'utenza nei vari servizi ed in particolare con riferimento alla sosta (dal 69,3% al 53,6%).

Il servizio sosta ha riportato una valutazione media nei servizi istituiti dal Comune di Cervia soddisfacente.

Si evidenzia che nel 2019 la percentuale di intervistati che dichiara di non avere nulla in particolare da segnalare è pari al 62,3 %, in netto aumento rispetto alle annualità precedenti (37,5% nel 2017 e 36,1% nel 2018).

Di seguito viene riportata anche la tabella delle criticità liberamente segnalate dalla Clientela (con risposte libere sul servizio sulla sosta in generale nel territorio cervese)

CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNATE DALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO SOSTA	2017	2018	2019
Prezzi alti	6,7	6,8	3,0
Mancanza parcheggi	18,3	19,1	2,0
Mancanza parcheggi a pagamento sul lungomare	1,0	1,6	-
Pochi parcheggi gratuiti	27,9	28,3	7,9
Parcometri non funzionanti – spesso fuori servizio	-	0,1	5,9
Parcometri scomodi	-	0,1	3,0
Pochi controlli	1,9	2,4	2,0
Troppe multe	4,8	4,2	5,9
Pochi parcometri	1,0	0,5	2,0
Modalità di pagamento scomoda / complessa	1,0	0,8	4,0
Non è possibile pagare con carta di credito	-	-	2,0
Niente in particolare, non sa	26,9	26,3	62,3
Altre generiche	10,6	9,8	-
TOTALE	100	100	100

Riferendoci all'indagine svolta per il 2019, il 24,8 % complessivo delle criticità sono attribuibili ad AZIMUT SPA come sommatoria di singole criticità con percentuali minime. Alcune evidenziazioni appaiono oggetto di valutazione non informata da parte dell'utente (come la mancanza di possibilità di pagare con carta di credito, attiva invece sul 100% dei parcometri).

Il 12,9 % delle criticità segnalate sono di esclusiva competenza del governo della mobilità e quindi dell'Amministrazione Comunale di Cervia (scarsità di parcheggi gratuiti, mancanza parcheggi in generale, ma anche tariffe elevate) con un netto netto miglioramento rispetto al 55,8% del 2018.

2. MISSIONE

2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

A seguito di cessione di ramo d'azienda di Area Asset S.p.a. ad AMF S.p.a. di Faenza con modifica della denominazione sociale, Azimut S.p.a. è stata costituita in data 01.01.2009, per gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Ravenna Holding S.p.a. - a seguito di delega degli enti locali proprietari (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese), ha esperito procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi, ai sensi della normativa vigente nazionale e della prassi comunitaria in tema di società miste sul partenariato pubblico-privato istituzionale PPPI.

A seguito dell'assegnazione, la cordata aggiudicataria (CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria; CICLAT Consorzio Italiano Cooperative Lavoratori Ausiliari Traffico Soc. Coop di Bologna BO, mandante) si è consolidata - come imposto dal bando di gara - nella società consortile denominata "Antares S.C. a R.L." con sede in Ravenna (RA) via Trieste n. 76. Soci assegnatari per riparto interno consortile sono: Cooperativa Muratori e Cementisti C.M.C., Deltambiente Soc. Coop. Agr. di Ravenna; S. Vitale Cooperativa sociale di Ravenna e Ciclat Consorzio italiano cooperative lavoratori ausiliari del traffico Soc. Coop. di Bologna.

A seguito della cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, dal 01.07.2012 Azimut S.p.a. ha assunto la configurazione di società "mista" a maggioranza pubblica. Come previsto dal bando di gara, il socio privato eseguirà gli specifici compiti operativi oggetto dell'affidamento.

Il capitale azionario risulta pertanto essere così ripartito.

<i>Azionista</i>	<i>Azioni</i>	<i>%</i>
Ravenna Holding S.p.A.	1.632.979	59,80%
Comune di Castel Bolognese	5.353	0,20%
Antares S.c. a r.l.	1.092.221	40,00%
Totale	2.730.553	100,00%

I servizi riguardano direttamente o indirettamente la gestione del territorio e dei beni pubblici afferenti i cimiteri nell'interesse della cittadinanza ed in particolare:

- la gestione dei servizi cimiteriali (incluse le operazioni di polizia mortuaria);
- la gestione di cremazione salme;
- la gestione di camere mortuarie;
- la gestione della manutenzione del verde pubblico;
- la gestione dell'igiene ambientale attraverso attività antiparassitarie, fitoiatriche, disinfestazione e disinfezione;
- la gestione di toilette pubbliche;
- la gestione di servizi di tipo tecnico progettuale;
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti;
- la gestione di servizi di sosta.

2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Azimut S.p.A. ha acquisito un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 per tutti i suoi servizi (compresa la sosta).

Il Sistema di Qualità di Azimut è stato certificato per la prima volta in data 30 dicembre 2013.

In data 27 dicembre 2019 è stato rilasciato il Certificato di Rinnovo Triennale (valido fino al 29.12.2022 e soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione).

L'attestato è stato rilasciato a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, sulla base di analisi complete dell'organizzazione e dei suoi risultati.

Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 impegna quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti.

La maturità del sistema organizzativo aziendale risulta confermato in sede di verifiche ispettive presiedute dall'Ente Certificatore, che non hanno mai evidenziato "non conformità" significative.

2.3. PERSONALE

Azimut dispone complessivamente di n. 61 dipendenti della società (a cui sono da aggiungere i dipendenti c.d. "stagionali" e i "distaccati").

Il personale che si occupa della sosta è impegnato in attività di:

- a) front office;
- b) amministrazione;
- c) progettazione e pianificazione;
- d) manutenzione;
- e) controllo della sosta (ausiliari del traffico, ai sensi dell'art. 17 comma 132 della L. n. 12/1997).

Identificabilità del personale

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto al controllo della sosta indossa la divisa specifica ed espone bene visibile il cartellino di riconoscimento.

Monitoraggio sanitario del personale

AZIMUT garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

Formazione del personale

AZIMUT, consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico e alla formazione generale del proprio personale.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

Cortesìa del personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con Clientela, ed è tenuto a rivolgersi ai fruitori dei servizi con rispetto e professionalità; risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile; cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito; indossa la divisa (se prescritto); porta in modo ben visibile la tessera di riconoscimento o – se operatore telefonico – dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

AZIMUT cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice di Comportamento del personale.

3. SERVIZIO SOSTA

In riferimento all'attività relativa a servizi sosta, Azimut S.p.a è affidataria di contratti di servizio nel Comune di Ravenna e nel Comune di Cervia.

L'affidamento a Ravenna e Cervia è stato inserito nella gara c.d. "doppio oggetto" e prevede una durata quindicennale (01.07.2012/30.06.2027).

Il servizio di sosta di Cervia è stato acquisito da Azimut S.p.a. nella fase precedente alla gara a c.d. "doppio oggetto" a partire dal 01.07.2011, a seguito di acquisizione del ramo di azienda sosta di ATM Parking S.p.a. di Ravenna ed è stato gestito "in house" nel transitorio 1.7.2012/30.06.2013. Dal 01.07.2012 e fino al 30.06.2027 il servizio è affidato alla Società a seguito dell'esperimento della gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato.

Il contratto prevede che Azimut provveda in nome e per conto del Comune di Cervia alla prestazione di servizio di esazione della tariffa, alla fornitura e manutenzione dei parcometri, alla manutenzione delle aree di sosta (segnaletica orizzontale e verticale) nel territorio del Comune di Cervia, alla vendita degli abbonamenti e delle tessere sempre in nome e per conto del Comune di Cervia ed alle altre prestazioni accessorie oggetto del contratto.

Titolare del servizio e degli incassi integrali tutti della tariffa pagata dall'utenza (da parcometro, tessere, carta di credito, telefono cellulare, ecc.) è esclusivamente il Comune di Cervia, nell'ambito della propria attività istituzionale. Sui biglietti della sosta, sulle tessere, su qualsiasi altro supporto di modalità di pagamento è unicamente apposto il logo del Comune di Cervia.

Il logo di Azimut sui parcometri e su ogni altra documentazione è apposto per fornire assistenza ed informazioni all'utenza.

Il corrispettivo riconosciuto dagli enti ad Azimut per il servizio prestato è fisso per posto auto, senza riferimento agli incassi.

Al fine di sottoporsi alla massima trasparenza, in considerazione degli incassi di integrale spettanza del Comune di Cervia, AZIMUT S.p.A. – in quanto gestore contabile – ha adottato specifiche procedure di verifica e controllo (procedura qualità AZQL80).

Tutti i parcometri sono centralizzati in rete (mediante collegamento con SIM telefonica) e sono gestiti da un software presso server esterno (Parkeon S.p.A., costruttore dei parcometri, oggi Flowbird Group).

Il software evidenzia in tempo reale – e per ogni parcometro - i singoli pagamenti (anche per tipologia), gli incassi contenuti, i prelievi degli incassi effettuati, i malfunzionamenti, con statistiche e dati storici.

Il software è aperto in tempo reale agli uffici comunali, per ogni tipo di verifica e controllo.

Analogo software (aperto agli uffici comunali) riguarda il pagamento della sosta con telefono cellulare.

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO.

I servizi di sosta a pagamento nel territorio comunale di Cervia (Cervia, Milano Marittima, Pinarella, Tagliata) istituiti dal Comune di Cervia sono stati normati da Ordinanza comunale n. 109 del 30.03.2015 e n. 113 del 02.04.2015, in attuazione della deliberazione della Giunta Comunale n. 37 del 24.03.2015 che ha approvato tariffe, periodo, modalità della sosta e nuova perimetrazione per l'anno 2015 e per ogni anno a seguire (salvo successive modifiche). E' stato inoltre emessa ordinanza n. 98 del 20.03.2018 in conseguenza di alcune nuove regolamentazioni della viabilità.

Nel 2020, in occasione della revisione del Piano Sosta nel Comune di Cervia, è stata emessa deliberazione della Giunta Comunale n. 35 del 18.02.2020, che ha stabilito nuove tariffe, agevolazioni e zone di sosta a pagamento nel territorio comunale a partire dall'anno 2020.

Successivamente, in considerazione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, la Giunta Comunale ha prorogato l'attivazione della sosta con tariffa "estiva", prevista per il 1° aprile, al 1° giugno 2020, contestualmente sospendendo l'attuazione del nuovo Piano Sosta. Con la deliberazione n. 109 del 26.05.2020 la Giunta ha poi rideterminando gli importi di alcune tipologie di abbonamento, in considerazione della limitata possibilità di utilizzo, senza assumere ulteriori determinazioni in ordine alle tempistiche di attuazione del Piano Sosta revisionato.

I posti a pagamento istituiti dal Comune di Cervia risultano attualmente **n. 4.033**. Tali aree sono gestite con parcometri.

L'offerta di servizio è disponibile anche sul sito del Comune di Cervia www.comunecervia.it link "La Città" link "Sosta e parcheggi" <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html>. Altre informazioni sono fornite sul sito www.azimut-spa.it link "Servizi" link "Sosta" link "Cervia".

4.1. TARIFFE e DETTAGLIO AREE DI SOSTA

Parcheggi "comunali" a pagamento regolati da parcometro

ORARI DI PAGAMENTO

DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 24.00 DI OGNI GIORNO DI FUNZIONAMENTO (in nessuna zona tariffaria è consentito acquistare periodi di sosta per il giorno seguente).

PERIODI DI FUNZIONAMENTO (*)

Sono fissati i seguenti periodi differenziati di funzionamento:

PERIODO INVERNO – AUTUNNO 2020:

DAL 1° GENNAIO AL 31 MAGGIO 2020

DAL 1° OTTOBRE AL 31 DICEMBRE 2020

PERIODO PRIMAVERA – ESTATE 2020 (sosta stagionale):

DAL 1° GIUGNO AL 30 SETTEMBRE 2020

(*) A causa dell'emergenza Covid-19 l'Amministrazione Comunale ha modificato per il 2020 i periodi inverno/autunno (di norma, dal 1° ottobre al 31 marzo di ogni anno) e primavera/estate (di norma, dal 1° aprile al 30 settembre di ogni anno).

TARIFFE ORARIE

Sono attive le seguenti tariffe

Verde (sosta lunga)

sosta minima acquistabile 15 minuti, pari a €0,30

Tariffa oraria € 1,20 (fino a 4 ore la tariffa oraria è di € 1,20 per un importo fino ad € 4,79)

Tariffa forfettaria per 6 ore - € 4,80 (oltre le 6h la tariffa oraria è di € 0,80)

Verde Autocaravan (sosta lunga)

Solo nelle specifiche aree dedicate al parcheggio degli autocaravan (camper) si applica la tariffa "verde" in misura maggiorata pari a 1,5

Gialla (sosta lunga per le località di Pinarella e Tagliata)

sosta minima acquistabile 15 minuti, pari a € 0,30

Tariffa oraria € 1,20 (fino a 4 ore la tariffa oraria è di € 1,20 per un importo fino ad € 4,79)

Tariffa forfettaria per 6 ore - € 4,80 (oltre le 6h la tariffa oraria è di € 0,80, fino ad un importo di € 7,99)

Tariffa forfettaria per 12 ore - € 8,00 (oltre le 12 h la tariffa è di € 0,80 per ogni ora aggiuntiva fino alle ore 24:00)

Rossa (sosta breve - ad alta rotazione)

sosta minima acquistabile 10 minuti, pari a €0,30 – **sosta massima consentita 6 ore**, pari a €8,00

Tariffa oraria € 1,80 (la tariffa è di € 1,80 per ora, fino ad un importo di € 4,19);

Tariffa forfettaria per 3 ore € 4,20 (oltre le 3 ore, la tariffa oraria è di € 1,40 fino ad un importo di €7,99);

Tariffa forfettaria per 6 ore € 8,00 (sosta massima consentita)

Tabella sintetica aree di sosta

AREE DI PARCHEGGIO A PAGAMENTO NEL TERRITORIO COMUNALE DI CERVIA			
PERIODO INVERNO AUTUNNO (*) (DAL 1° GENNAIO AL 31 MAGGIO 2020 – DAL 1° OTTOBRE AL 31 DICEMBRE 2020)	POSTI DISPONIBILI	TARIFFA	ORARI
CERVIA CENTRO	157	VERDE	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (*)
MILANO MARITTIMA	651	VERDE	8.00-24.00, venerdì-sabato-domenica e giorni festivi e prefestivi (*)
MILANO MARITTIMA MARE			
MILANO MARITTIMA CENTRO			
TOTALE COMPLESSIVO POSTI AUTO E CAMPER	1.267		

PERIODO PRIMAVERA ESTATE (**) (DAL 1° GIUGNO AL 30 SETTEMBRE 2020)	POSTI DISPONIBILI	TARIFFA	ORARI
TAGLIATA	420	GIALLA	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (**)
PINARELLA	643		
CERVIA MARE	1.138	VERDE	
CERVIA CENTRO	157		
MILANO MARITTIMA	1.216		
MILANO MARITTIMA MARE			
MILANO MARITTIMA CENTRO	459	ROSSA	
TOTALE COMPLESSIVO POSTI AUTO E CAMPER	4.033		

Tabella di dettaglio aree di sosta

PERIODO INVERNO AUTUNNO (*) (DAL 1° GENNAIO AL 31 MAGGIO 2020 – DAL 1° OTTOBRE AL 31 DICEMBRE 2020)	POSTI DISPO- NIBILI	TARIFFA	ORARI
CERVIA CENTRO	157		
Via BERONI Ives	20	VERDE	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (*)
Viale dei MILLE (Circonvallazione)	5		
Piazza della RESISTENZA	87		
Via Circonvallazione SACCHETTI	45		
MILANO MARITTIMA - MILANO M.MA MARE	651		
Piazzale BALDISSERRI	75	VERDE	8.00-24.00, venerdì, sabato, domenica, e giorni festivi e prefestivi (*)
Vialetto GUIDAZZI (parcheggio stadio) – caravan	40		
Viale Jelenia GORA (area parcheggio)	23		
Viale DUE GIUGNO (dalla Via Baracca alla III Traversa)	125		
Via III ^a TRAVERSA PINETA (a monte di Viale II Giugno)	33		
Via I ^a TRAVERSA PINETA (a monte di Viale II Giugno)	62		
Viale BARACCA Francesco	29		
Viale OBERDAN Guglielmo	15		
Viale MATTEOTTI Giacomo (da I Traversa alla III Traversa)	27		
Rotonda DON MINZONI Giovanni	15		
Rotonda CADORNA Luigi	20		
AREA PARCHEGGIO in fregio Viale FORLI' (ex colonia Mantovana)	180		
Viale Forli	7		
MILANO MARITTIMA CENTRO	459		
Viale MILANO (fino a Viale V. Veneto)	75	VERDE	8.00-24.00, venerdì, sabato, domenica, e giorni festivi e prefestivi (*)
Viale RAVENNA (dalla Rot. I Maggio a Viale Romagna)	15		
Viale CADORNA Luigi	29		
Viale GRAMSCI Antonio (da Via Cadorna alla Rot. Don Minzoni)	69		
Viale BOLOGNA	54		
Viale CORSICA	16		
Viale ROMAGNA	92		
Viale ZARA	10		
Via FORLI' (a monte del Viale II Giugno)	15		
Via SPALATO	9		
Rotonda PRIMO MAGGIO	17		
Via TOTI Enrico	19		
Via FILZI Fabio	39		
TOTALE COMPLESSIVO POSTI AUTO E CAMPER	1.267		

PERIODO PRIMAVERA ESTATE (**) (DAL 1° GIUGNO AL 30 SETTEMBRE 2020)	POSTI	POSTI DISPO- NIBILI	ORARI
TAGLIATA	420		
Viale ITALIA (da Via Lazio a Via Sicilia)	261	GIALLA	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (**)
Via VAL D'OSSOLA	16		
Via SALENTINO	30		
Via LOMELLINA	24		
Via BRIANZA	27		
Via MONFERRATO	17		
Via IRPINIA	12		
Viale SICILIA (da Viale Italia a Via Pinarella)	33		
PINARELLA	643		
Viale ITALIA (da Viale Lazio a Via Piemonte)	67	GIALLA	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (**)
Viale ITALIA (da Via S.Marino a Via De Amicis)	88		
Viale EMILIA (da Viale Italia fino al Mare)	3		
Via SAN MARINO (da Viale Titano a Viale Italia)	31		
Via PIEMONTE (da Viale Abruzzi a Viale Italia)	11		
Via VALDARNO (da Viale Abruzzi a Viale Italia)	14		
Via VALPADANA (da Viale Abruzzi a Viale Italia)	20		
Via VALSESIA (da Viale Abruzzi a Viale Italia)	13		
Via MEZZANOTTE (da Viale Abruzzi a Viale Italia)	28		
Viale TRITONE	76		
Via LIGURIA	6		
Via CAMPANIA	12		
Via LUCANIA	11		
Via VESUVIO	37		
Via STROMBOLI	34		
Via ETNA	17		
Via MOLISE	20		
Viale TITANO	155		
CERVIA MARE	1.138		
Via GOIA Maria	10	VERDE	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (**)
Viale SAURO Nazario (su un lato fino al Ponte Mobile)	11		
Lungomare D'ANNUNZIO Gabriele	237		
Lungomare DELEDDA Grazia	488		
Via GESSI Romolo	8		
Viale PIGNOCCHI Teodolinda	9		
Vialetto CAIROLI Benedetto	10		
Vialetto MODENA	10		
Vialetto FERRARA	8		
Viale PARMA	7		
Via PIACENZA	6		
Viale DE AMICIS Edmondo (fino a Viale Titano)	28		
Piazzale ALIPRANDI Giovanni	21		
Viale ITALIA (da Via Milazzo a Via De Amicis)	66		
Viale COLOMBO Cristoforo	109		
Piazza XXV Aprile	110		

CERVIA CENTRO	157		
Via BERTONI Ives	20	VERDE	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (**)
Viale dei MILLE (Circonvallazione)	5		
Piazza della RESISTENZA	87		
Via Circonvallazione SACCHETTI	45		
MILANO MARITTIMA - MILANO M.MA MARE	1.216		
Piazzale BALDISSERRI	75	VERDE	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (**)
Violetto GUIDAZZI (parcheggio stadio) - caravan	40		
Viale Jelenia GORA (area parcheggio)	23		
Viale DUE GIUGNO (dalla Via Baracca alla III Traversa)	125		
Viale DUE GIUGNO (dalla III Traversa a P. Torino)	30		
Viale DUE GIUGNO (da Via Oriani a Via Baracca)	129		
Via V ^a TRAVERSA PINETA (a monte di Viale II Giugno)	12		
Via III ^a TRAVERSA PINETA (a monte di Viale II Giugno)	33		
Via I ^a TRAVERSA PINETA (a monte di Viale II Giugno)	62		
Viale BARACCA Francesco	29		
Viale SPONTINI Gaspare	13		
Viale CIMAROSA Domenico	18		
Viale PONCHIELLI Amilcare	9		
Viale PAGANINI Niccolò	21		
Viale MASCAGNI Pietro	7		
Viale BOITO Arrigo	5		
Viale OBERDAN Guglielmo	15		
Viale MATTEOTTI Giacomo (da I Traversa alla III Traversa)	27		
Viale MATTEOTTI Giacomo (dalla III Traversa alla V Traversa)	44		
Rotonda DON MINZONI Giovanni	15		
Viale DANTE ALIGHIERI	60		
Viale VITTORIO VENETO	9		
Rotonda P.le TORINO	127		
Rotonda CADORNA Luigi	20		
Rotonda CORELLI Arcangelo	11		
AREA PARCHEGGIO in fregio al Viale DANTE ALIGHIERI	70		
Piazzale Mantova - AREA PARCHEGGIO in fregio Viale FORLI' (ex colonia Mantovana)	180		
Viale Forlì	7		
MILANO MARITTIMA CENTRO	459		
Viale MILANO (fino a Viale V. Veneto)	75	ROSSA	8.00-24.00, tutti i giorni feriali e festivi (**)
Viale RAVENNA (dalla Rot. I Maggio a Viale Romagna)	15		
Viale CADORNA Luigi	29		
Viale GRAMSCI Antonio (da Via Cadorna alla Rot. Don Minzoni)	69		
Viale BOLOGNA	54		
Via CORSICA	16		
Viale ROMAGNA	92		

Viale ZARA	10		
Via FORLÌ (a monte del Viale Il Giugno)	15		
Viale SPALATO	9		
Rotonda PRIMO MAGGIO	17		
Via TOTI Enrico	19		
Via FILZI Fabio	39		
TOTALE COMPLESSIVO POSTI AUTO E CAMPER	4.033		

ELENCO DELLE VIE

L'elenco dettagliato delle vie riportate all'interno delle zone tariffarie (verde e rossa) è scaricabile dal sito del Comune di Cervia <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html>

4.2. MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA SOSTA

Azimut S.p.a. gestisce aree di parcheggio con diverse modalità di pagamento.

Coloro che non sono in possesso di contrassegno residenti o altro tipo permesso rilasciato dal Comune di Cervia, possono parcheggiare sulle righe blu a pagamento dotandosi di un valido titolo di sosta.

Presso i parcometri

Per ottenere il tagliando di sosta, il pagamento è ammesso **con monete** oppure con **tessere a scalare** sostitutive della moneta.

Le tessere disponibili, meglio descritte al paragrafo "Tessere e Abbonamenti", sono acquistabili presso alcune rivendite autorizzate sul territorio cervese.

Presso tutti i parcometri è inoltre possibile effettuare il pagamento **con carta di credito (*)**.

(*)

A partire progressivamente da luglio 2013 (con completamento per posizioni del tutto residue nell'aprile 2014) i parcometri accettano il pagamento con carta di credito (Visa, Mastercard, circuito Maestro, ecc.). Cervia (come Ravenna) dispone di tutto il parco parcometri con pagamento di carta di credito on line (essendo riuscita ad estendere tale modalità di pagamento oltre al nuovo modello Strada, anche per la prima volta al modello Stelio), anticipando il dispositivo dell'art. 1 comma 901 della Legge n. 208/2015 (finanziaria 2016) che imponeva di introdurre tale modalità di pagamento presso i parcometri entro il 01.07.2016.

L'utilizzo della carta di credito non comporta la necessità di digitare alcun pin e non prevede commissioni a carico dell'utente, che restano a carico di Azimut S.p.a.

Per informazioni: <http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta/Pagamento-con-la-carta-di-credito>.

Possibilità di acquisto della sosta per i giorni successivi: non ammessa, come da Delibera della Giunta Comunale del Comune di Cervia n. 35 del 18.02.2020.

Per consentire la funzionalità di pagamento è previsto oltre le ore 24:00 un sovrapprezzo di €0,50 che non dà diritto a sosta aggiuntiva.

Mediante utilizzo di telefono cellulare

Dal 15.08.2013 è possibile effettuare il pagamento della sosta **mediante utilizzo del telefono cellulare**, previa registrazione in apposito sito www.mycicero.it e caricamento di "borsellino elettronico" sosta. Il pagamento della sosta con il telefono cellulare non comporta costi a carico dell'utente, al di là della tariffa della sosta, salvo servizi aggiuntivi richiesti dal cliente.

Per informazioni: <http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta/Pagamento-con-smartphone>

Tessere e abbonamenti

Gli abbonamenti sono fissati con durata, costo e tipologia riportati nella seguente tabella.

TESSERE E ABBONAMENTI	Autovetture e ciclomotori	
Tessera 7 giorni	€ 20,00	ogni step corrisponde a 1 giorno di sosta (il tagliando è valido nella giornata di emissione) - VALIDE IN ZONA TARIFFARIA VERDE E ZONA TARIFFARIA GIALLA
Tessera 14 giorni	€ 35,00	
Abbonamento mensile (valido 1 mese solare)	€ 66,00	l'abbonamento consente di sostare indifferentemente IN QUALSIASI AREA A TARIFFA VERDE E A TARIFFA GIALLA
Abbonamento stagionale 2020 (valido dal 01.06 al 30.9.2020)	€ 140,00	
Abbonamento annuale (365 gg) (valido per l'anno solare 2020)	€ 190,00	

Con delibera della Giunta Municipale di Cervia n. 109 del 26.05.2020 è stato disposto il rimborso di €38,00 per ciascun abbonamento annuale venduto (abbonamenti venduti prima dell'adozione della delibera) secondo modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale.

Tessere prepagate-settimanali, bisettimanali (tessere a microchip)

Le tessere Azimut potranno essere acquistate presso la rete commerciale convenzionata (tabaccherie, bar, edicole, ecc).

Le rivendite attualmente convenzionate sono:

- Tabaccheria Casetti Marco – Corso Mazzini, n. 16 – Cervia (RA);
- Tabaccheria Casetti Loretta – Viale Gramsci, n. 35/B – Milano Marittima (RA);
- Tabaccheria Edicola Christian & Monica – Viale Dante Alighieri, n. 26 – Milano Marittima (RA);
- Edicola Ghirelli Gianluca – Lungomare Grazia Deledda n. 169 – Cervia (RA).

Si precisa che detto elenco è in corso di implementazione e verrà pertanto progressivamente integrato.

Esclusivamente nel caso di necessità le tessere potranno essere richieste direttamente ad Azimut S.p.a. al fax 0544-684294 o all'indirizzo info@azimut-spa.it, inviando copia della ricevuta di versamento effettuato sul conto corrente postale più sotto indicato, oltre al tipo e alla quantità delle tessere richieste (indicando anche i dati del richiedente ed il recapito telefonico)

Le tessere con durata settimanale (€ 20,00) e/o bisettimanale (€ 35,00) consentono di pagare la sosta a costo agevolato, esclusivamente per una durata minima pari all'intera giornata, indipendentemente dal momento di inizio della sosta. Tali tessere valgono solo nella zona a tariffa verde e a tariffa gialla.

Inserendo la tessera nel parcometro e premendo il relativo tasto azzurro, verrà emesso un tagliando valido per la sosta della giornata, a prescindere dall'orario di inizio della sosta. **Non è consentito acquistare periodi di sosta per la giornata seguente, per cui il parcometro scalerà uno step unicamente per la giornata in corso.**

Dal 2020 il Comune di Cervia ha deciso di non istituire la tessera prepagata del valore di € 10,00 (sostitutiva della moneta) che consentiva di scalare la tariffa ordinaria. La presenza su tutti i parcometri della possibilità di pagare con carta di credito rende superfluo tale tipo di tessera.

L'utente che dovesse avere ancora in dotazione tessere di tale tipologia potrà comunque utilizzarle fino ad esaurimento.

Abbonamenti mensili, stagionali, annuali

Gli **abbonamenti** possono essere acquistati con le seguenti modalità:

a) presso gli uffici comunali **CERVIAINFORMA in viale Roma, 33 a Cervia:**

- 1) **contestualmente al pagamento del costo dell'abbonamento tramite POS con carta di credito o bancomat.** Le carte accettate sono quelle del circuito Pago Bancomat e circuito NEXI.
- 2) **previa consegna di ricevuta di versamento effettuato sul C/C postale n. 1005205198** o tramite bonifico sullo stesso CCP utilizzando il seguente IBAN **IT36W0627013100CC0000228698 intestato a: Azimut S.p.a. – via Trieste, n. 90/A - 48122 Ravenna (RA)** con la seguente causale: ***“abbonamento sosta annuale o stagionale o mensile - anno 2020 - Comune di Cervia;***
- 3) **previa consegna di ricevuta di versamento effettuato ON-LINE con carta di credito** tramite la piattaforma regionale **PayER** direttamente dal pc di casa, evitando file, bollettini e quant'altro. Per procedere al pagamento on line del costo dell'abbonamento occorre accedere al sito Web www.comunecervia.it al seguente indirizzo <http://www.comunecervia.it/servizi/servizi-on-line/pagamenti-on-line.html>. La procedura è semplice e guidata.

b) direttamente dalla ditta **Azimut S.p.a. tramite richiesta da inviare al fax n. 0544-684294** o all'indirizzo di posta elettronica: info@azimut-spa.it, previo versamento del relativo importo tramite bollettino sul **CCP n. 1005205198** intestato ad Azimut S.p.a. – via Trieste, n. 90/A - 48122 Ravenna (RA) o tramite **bonifico sullo stesso CCP utilizzando il seguente IBAN IT36W0627013100CC0000228698 con la seguente causale: “abbonamento sosta annuale o stagionale o mensile - anno 2020 - Comune di Cervia”**.
Azimut S.p.a. provvederà a consegnare o spedire l'abbonamento annuale direttamente al richiedente.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento nelle varie forme (conto corrente postale, bonifico o pagamento tramite pos), con valore ai fini della rendicontazione dei costi di gestione per le aziende. Per gli importi versati non verranno rilasciate ulteriori attestazioni o fatture.

NB: Sul cruscotto del veicolo va esposto l'abbonamento cartaceo ritirato presso il Centro Informa Cittadini o consegnato tramite Azimut. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

Permessi di sosta residenti

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 35/2020, il Comune di Cervia ha previsto diverse tipologie di permessi di sosta, di cui si può richiedere il rilascio purché sussistano le condizioni previste (permessi di sosta RCS – Residenti in Centro Storico Cervia; permessi di sosta RNS – Residenti in Via Nazario Sauro; permessi di sosta RP – Residenti Parcometri).

Tali permessi non sono rilasciati da AZIMUT.

Per il rilascio dei permessi contattare gli uffici comunali CERVIA INFORMA (Viale Roma n. 33 Cervia) tel. 0544979350.

Per le modalità di richiesta, per la documentazione da presentare, per le opzioni di pagamento e per il ritiro si rinvia nel dettaglio al link <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html> al paragrafo “Permessi di sosta residenti”.

Permessi speciali

I permessi speciali sono stati pensati per categorie che presentano esigenze particolari; sono fissati con durata, costo e tipologia riportati nella seguente tabella.

PERMESSI SPECIALI RISERVATI A:		
ALBERGHI IN ZONA VERDE e IN ZONA GIALLA - Abbonamento annuale 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020)	€ 75,00	Permesso speciale, valido ESCLUSIVAMENTE NEL SETTORE INDICATO - ZONA TARIFFARIA VERDE E ZONA TARIFFARIA GIALLA
ALBERGHI IN ZONA ROSSA Abbonamento stagionale 2020 – dal 01.06 al 30.9.2020	€ 100,00	Permesso speciale contingentato, rilasciato previa autorizzazione del Comune di Cervia. VALE SIA IN ZONA ROSSA CHE NELLE AREE DI SOSTA A PAGAMENTO DI MILANO MARITTIMA MARE
ALBERGHI IN ZONA ROSSA Abbonamento annuale 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020)	€ 115,00	
ATTIVITA' COMMERCIALI ZONA VERDE E ZONA GIALLA – Abbonamento stagionale 2020 – dal 01.06 al 30.9.2020	€ 55,000	Permesso speciale, max 1 per ogni attività ubicata in zona di sosta a pagamento, valido ESCLUSIVAMENTE NELLE ADIACENZE DELLA PROPRIA ATTIVITA' COMMERCIALE (ZONA TARIFFARIA VERDE – ZONA TARIFFARIA GIALLA)
ATTIVITA' COMMERCIALI ZONA VERDE E ZONA GIALLA – Abbonamento annuale 2020 (dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020)	€ 80,000	
ARTIGIANI - Annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre) – costo fissato in base alla classificazione ambientale dei veicoli	Da Euro 0 a Euro 5 € 110,00	Permesso speciale (max 5 disponibili per ogni singola attività) da utilizzare esclusivamente su mezzi in servizio di assistenza tecnica: idraulici, elettricisti, manutentori, ecc. - VALIDO IN TUTTE LE ZONE TARIFFARIE
	Euro 6 e superiori, auto a gpl – metano – ibride € 50,00	
	Auto elettriche € 0,00	

Permessi speciali alberghi zona verde e zona gialla

I Permessi Speciali alberghi zona verde e zona gialla ad importo agevolato di €75,00 consentono di sostare annualmente nelle aree a sosta lunga (Tariffa Verde e Tariffa Gialla) esclusivamente nella zona selezionata. Non è più previsto l'abbonamento stagionale. L'elenco delle strade riferito alle singole aree di sosta sopraindicata è consultabile sul sito <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html>.

I Permessi Speciali alberghi zona verde e zona gialla sono rilasciabili in base al rapporto tra capacità di parcheggio e capacità ricettiva di ogni singola attività, nel numero massimo complessivo derivante dalla differenza tra il numero di camere ed il numero di parcheggi privati in disponibilità.

La domanda deve essere proposta utilizzando l'apposita modulistica reperibile sul sito web del comune di Cervia o presso il servizio CerviaInforma, e trasmessa al gestore del servizio di sosta a pagamento Azimut che provvederà ad inoltrare copia al Comune di Cervia per il controllo dei dati.

La domanda deve essere trasmessa tramite **fax: 0544-684294** o posta elettronica: info@azimut-spa.it allegando la ricevuta di avvenuto pagamento del relativo importo sul **C/C postale n. 1005205198** intestato a: Azimut S.p.a. – via Trieste, n. 90/A - 48122 Ravenna (RA) con la seguente causale **“Acquisto permessi speciali alberghi zona verde/zona gialla anno 2020 Comune di Cervia”**; oppure **tramite bonifico bancario sullo stesso c/c postale, coordinate IBAN IT36W0627013100CC0000228698** intestato ad Azimut S.p.a. – via Trieste, n. 90/A - 48122 Ravenna (RA), con indicazione della seguente causale di versamento **“Acquisto permessi speciali alberghi zona verde/zona gialla sosta 2020 Comune di Cervia”**.

Azimut S.p.a. provvederà a consegnare o spedire l'abbonamento direttamente all'indirizzo indicato nella richiesta. Per eventuali contatti telefonici con Azimut: telefono 0544 451238.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento nelle varie forme (conto corrente postale o bonifico), con valore ai fini della rendicontazione dei costi di gestione per le aziende. Per gli importi versati non verranno rilasciate ulteriori attestazioni o fatture.

Dal sito <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html> è scaricabile:

- 1) il modulo dichiarazione alberghi;
- 2) l'elenco strade 2020.

Permessi speciali alberghi zona rossa

Sono di due tipi:

- Permesso stagionale zona rossa alberghi €100,00 (valido dal 1° giugno al 30 settembre 2020);
- Permesso annuale zona rossa alberghi €115,00 (valido dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020).

I Permessi Speciali alberghi zona rossa sono rilasciabili in base al rapporto tra capacità di parcheggio e capacità ricettiva di ogni singola attività, ricompresa all'interno del perimetro in cui è istituita la sosta breve (rossa), nel numero massimo complessivo di 50 per la zona centrale di Milano Marittima.

Si tratta di permessi contingentati e rilasciati unicamente alle attività individuate dall'Amministrazione Comunale. Azimut S.p.a. non potrà rilasciare permessi di questo tipo, se non previamente autorizzati dal Comune di Cervia.

Per le modalità di pagamento e di rilascio, si rinvia a quanto indicato nel sito del Comune di Cervia per gli “abbonamenti” (salvo che i permessi speciali sono utilizzabili anche nella zona “rossa e che i permessi vengono consegnati da Azimut al domicilio, previa richiesta da inviare ad Azimut con la ricevuta dell'avvenuto pagamento).

La domanda deve essere inoltrata direttamente alla ditta Azimut S.p.a. tramite **fax: 0544-684294** o posta elettronica: info@azimut-spa.it allegando la ricevuta di avvenuto pagamento del relativo importo sul **C/C postale n. 1005205198** intestato a: Azimut S.p.a. – via Trieste, n. 90/A - 48122 Ravenna (RA) o **tramite bonifico sullo stesso c/c postale, coordinate IBAN IT36W0627013100CC0000228698** con indicazione della seguente causale di versamento **“Permesso sosta annuale o stagionale zona rossa - anno 2020 - Comune di Cervia”**.

Azimut S.p.a. provvederà a consegnare o spedire il permesso direttamente al richiedente, a seguito di autorizzazione del Comune di Cervia.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento nelle varie forme (conto corrente postale o bonifico), con valore ai fini della rendicontazione dei costi di gestione per le aziende. Per gli importi versati non verranno rilasciate ulteriori attestazioni o fatture.

Permessi speciali Attività commerciali zona verde e zona gialla

Sono di due tipi:

- Permesso stagionale €55,00 (valido dal 1° giugno al 30 settembre 2020);
- Permesso annuale €80,00 (valido dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020).

Sono rilasciabili in numero massimo di 1 per ogni singola attività ubicata nelle zone del territorio in cui è attivata la sosta a pagamento.

I permessi speciali sono da utilizzare esclusivamente nelle zone indicate dal permesso stesso, in prossimità dell'attività commerciale.

I permessi speciali possono essere acquistati direttamente dagli interessati presso Azimut, previa richiesta scritta e dimostrazione di pagamento.

Nella richiesta dovrà essere specificata la ragione sociale dell'attività a cui verrà intestato ogni singolo permesso, utilizzando il fac-simile presente alla pagina <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html>.

Azimut provvederà a consegnare o spedire il permesso personalizzato direttamente al richiedente.

Permessi speciali Artigiani

Sono rilasciabili in numero massimo di 5 per ogni singola attività.

I permessi speciali da utilizzare esclusivamente su mezzi in servizio di assistenza tecnica (idraulici, elettricisti, manutentori edili ed impiantistici ecc.), riconoscibili per la presenza del logo della ditta, sono a tutti gli effetti assimilati agli abbonamenti annuali per la sosta e consentono quindi di sostare in tutte le aree a pagamento del territorio.

Il costo è fissato in base alla classificazione ambientale degli stessi (come di seguito indicato) e hanno **validità per l'intera annualità solare**: classe veicolo da euro 0 a euro 5, €110,00 cadauno; classe veicolo Euro 6 e superiori, auto GPL – metano, auto ibride, €50,00 cadauno; auto elettriche, €0.

I permessi speciali possono essere acquistati direttamente dagli interessati presso Azimut, previa richiesta scritta e dimostrazione di pagamento.

Nella richiesta dovrà essere specificata la ragione sociale dell'attività a cui verrà intestato ogni singolo permesso, utilizzando il fac-simile presente alla pagina <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html>.

Azimut provvederà a consegnare o spedire il permesso personalizzato direttamente al richiedente.

I contrassegni di permesso/abbonamento a pagamento, in caso di sottrazione o smarrimento, potranno essere sostituiti previa esibizione di verbale di denuncia presentata presso i competenti uffici CC.

Le modalità di pagamento sono indicate nel modulo scaricabile nel sito <http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html>.

4.3. CONTROLLO DEI TITOLI DI SOSTA

Il personale Azimut, sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile, controlla la regolarità della sosta e del suo pagamento, ed è tenuto al rilievo delle irregolarità. È sempre disponibile per informazioni ai cittadini.

Una parte degli addetti alla sosta di Azimut (identificati da apposita divisa ad alta visibilità) è abilitata a svolgere le funzioni di Ausiliario della Sosta ai sensi di legge, avendo seguito apposito corso e sostenuto l'esame di abilitazione presso gli organi della Polizia Municipale.

In caso di irregolarità, decorso il tempo per l'attivazione dei dispositivi di sosta, gli Ausiliari compilano la sanzione amministrativa, di importo diverso a seconda del tipo di violazione, e contestano l'infrazione all'interessato, se presente.

Gli introiti delle sanzioni sono incassati dal Comune di Cervia "Polizia Municipale-Reparto Contravvenzioni" e il pagamento può avvenire esclusivamente con le modalità indicate nelle stesse. Tutte le indicazioni sulle modalità di pagamento degli avvisi e delle sanzioni sono disponibili on line sul sito <http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta/Controllo-della-regolarit%C3%A0-della-sosta.-Ausiliari-del-traffico>

Vengono utilizzati palmari elettronici e di software gestionale dei preavvisi fornito da Azimut Spa, sostitutivo della documentazione cartacea prima utilizzata.

Con l'introduzione del pagamento con telefono cellulare, i palmari sono stati dotati di collegamento on line con la banca dati in modo da verificare il tempo reale la sosta attiva. In caso di eventuale occasionale malfunzionamento del sistema, prevedibilmente per possibili problemi di connessione, l'utente potrà contattare Azimut (tramite email ad info@azimut-spa.it), che verificherà nel sistema e provvederà nel caso a proporre d'ufficio alla Polizia Municipale l'archiviazione del preavviso.

I preavvisi emessi nel 2019 da ausiliari del traffico di Azimut S.p.a. sono stati pari a n. 5.424.

Si evidenzia che i parcheggi di Cervia applicano in tutte le aree tariffe a tempo determinato. Pertanto, così come confermato in sede di decisione di ricorsi, non si applicano in ogni caso le determinazioni di alcuni decreti ministeriali che in passato avevano generato problemi di interpretazione riguardo alle sanzioni applicabili in ogni caso riferiti a situazioni di sosta a pagamento senza limiti temporali. Si applicano pertanto pienamente le sanzioni previste dal Codice della Strada.

Si evidenzia che Azimut S.p.A. impiega unicamente propri dipendenti come ausiliari del traffico.

4.4. LE SANZIONI AMMINISTRATIVE PER SOSTA IRREGOLARE

Per il pagamento di sanzione amministrativa relativa al Codice della Strada ci si deve riferire al sito del Comune di Cervia <http://www.comunecervia.it/servizi/servizi-on-line/pagamento-sanzioni-amministrative-codice-della-strada.html>.

4.5. RICORSI

Il ricorso al Giudice di Pace o al Prefetto può essere fatto solo a seguito di ricezione del verbale da parte della Polizia Municipale. Detto ricorso non può essere fatto pertanto nei confronti del "preavviso" emesso dall'ausiliario del traffico.

Eventuali segnalazioni ad Azimut da parte dell'utente riguardo al "preavviso" potranno essere trasmesse secondo le seguenti modalità:

- via fax 0544/684294;
- mail info@azimut.spa.it;
- consegna diretta presso la sede Azimut di via Trieste, n. 90/A Ravenna

Il servizio di gestione delle segnalazioni è al momento attivo per il Comune di Ravenna.

Trattandosi di subprocedimento, Azimut provvederà all'istruttoria: sulla base delle direttive impartite dai Comandi di Polizia Municipale, Azimut trasmetterà le risultanze unicamente alla Polizia Municipale per le valutazioni di sua esclusiva competenza.

Numero di telefono della Polizia Municipale di Cervia - Ufficio Verbali: **0544 • 979284.**

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2020

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto da Contratto di Servizio	Dato Consuntivo 2019	Dato Previsione 2020
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n.	168	183	Mantenere dato 2019
INFORMAZIONI SUI PARCOMETRI	Parcometri con cartello di segnalazione su orari e tariffe e informazioni d'uso	%	100	100	Mantenere standard
INFORMAZIONI IN GENERALE ALL'UTENZA	Ufficio Clienti presso sede aziendale, disponibile nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì, 8.00-13.00 e 14.00-17.00; venerdì, 8.00-13.00.	n.	1	1	Mantenere standard
	Ufficio informazioni telefonico, disponibile nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì, 8.00-13.00 e 14.00-17.00; venerdì, 8.00-13.00.	n.	1	1	Mantenere standard
	Sito internet aziendale	n.	1	Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei Servizi	n. edizioni / anno	1, a partire dal 2012, entro 31.10	Publicata entro il 30.4.2019	Publicazione entro il 15.08.2020 (*) (*) A causa emergenza Covid-19, i programmi della sosta sono stati modificati in corso di annualità dal Comune di Cervia
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi alla sosta	giorni	30	1* Solo territorio cervese	Mantenere standard
	Numero minimo addetti controllo e informazioni	n.	6	6	Mantenere dato 2019
	Sistemi di pagamento ammessi:	n.	3	5	Mantenere dato 2019
ASSISTENZA nel PAGAMENTO DELLA SOSTA	- in monete, presso i parcometri	%	100	100%	Mantenere standard
	- con tessera a scalare, presso i parcometri	%	100	100%	Mantenere standard
	- con carta di credito, presso i parcometri (il Contratto di Servizio prevedeva l'obsoleto sistema fast pay off line)	%	50 (con impegno alla dotazione del 100% entro il 30.06.2013)	100 %	Mantenere dato 2019
	- mediante telefono cellulare	%	Non previsto	100 %	Mantenere dato 2019
	- con abbonamento	%	100%	100%	Mantenere dato 2019

	(previsto in modo generalizzato dal Comune di Cervia solo per aree a tariffa verde e a tariffa gialla)				
SICUREZZA	Parcometri a pannelli solari	%	100	100	Mantenere standard
	Pronto intervento personale manutentivo	n.	intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione	intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione	Mantenere standard
ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI	Minimo posti auto riservati ai clienti diversamente abili per zona di sosta	n.	1 ogni 50 posti a pagamento	1 ogni 50 posti a pagamento	Mantenere standard
COMFORT	Media posti auto per parcometro ad attività continuativa	n.	40	22,23	Mantenere dato 2019
	Media posti auto per parcometro ad attività stagionale	n.	60	21,95	Mantenere dato 2019
	Distanza massima fra parcometri (centro)	metri	100	100	Mantenere standard
	Distanza massima fra parcometri (litorale)	metri	150	150	Mantenere standard

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I parcometri di proprietà di Azimut installati sul territorio cervese sono attualmente **n. 183**.

Si tratta di parcometri Parkeon (leader a livello mondiale) Stelio e Strada (modello innovativo, che consente anche pagamenti al di fuori della sosta).

Riguardo ai n. **183** parcometri installati, n. **40** sono al momento di ultimo modello Strada e n. **143** sono modello Stelio.

6.1. INFORMAZIONI

Presso i parcometri

Tutti i parcometri di Azimut S.p.a. presenti sul territorio sono dotati di cartello di segnalazione e contengono il dettaglio delle informazioni utili per il loro utilizzo.

Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le strutture interessate.

Sito internet

Il sito aziendale www.azimut-spa.it viene aggiornato tempestivamente, con particolare evidenza degli avvisi di modifica dei servizi.

Servizio Clienti e Ufficio informazioni telefonico

Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche della sosta. Questi i recapiti e gli orari di apertura:

AZIMUT SPA – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238 - Fax 0544 684298 - e-mail: info@azimut-spa.it

Orari: dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel 0544 451398**.

6.2. ASSISTENZA nel pagamento della sosta

Azimut S.p.a. gestisce aree di parcheggio con diverse modalità di pagamento (vedere descrizione completa alle pagine 14, 15 e 16), che sono state implementate nel tempo.

Oggi è possibile pagare la sosta:

- presso i parcometri, in monete;
- presso i parcometri, con tessere a scalare;
- presso i parcometri, con carta di credito;
- mediante utilizzo del telefono cellulare;
- mediante formule di abbonamento (annuale, stagionale, mensile, speciale alberghi, ecc) e tessere (7 giorni; 14 giorni) secondo le tariffe, condizioni e modalità stabilite dal Comune di Cervia.

6.3. SICUREZZA

I parcometri utilizzati sono esclusivamente del tipo a pannello solare, privi di qualsiasi alimentazione elettrica.

I parcometri sono posizionati in siti che favoriscono un accesso ed un utilizzo agevole e sicuro da parte della clientela. La copertura delle aree è di norma priva di ostacoli, visibili od occulti. Essendo di competenza del Comune di Cervia gli interventi di manutenzione straordinaria del manto (asfaltatura) e la tenuta del manto, ferma restando quindi l'onere di vigilanza del Comune medesimo sulle aree, sarà cura di Azimut S.p.a. collaborare informando tempestivamente il Comune stesso di eventuali situazioni che necessitano di intervento ripristinatorio, intervenendo nel caso, per quanto possibile per la provvisoria messa in sicurezza delle aree.

In caso di forti nevicate, la competenza per lo sgombero è del Comune di Cervia per tutte le aree dallo stesso istituite.

6.4. ACCESSIBILITA' CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI

Come da disposizione di legge ogni zona di sosta su strada gestita da Azimut ha almeno 1 posto ogni 50 riservato ai diversamente abili.

Qualora tutti i posti riservati alle persone diversamente abili siano occupati, questi ultimi possono parcheggiare gratuitamente in tutti i parcheggi BLU, esponendo l'apposito contrassegno disabili in originale e in corso di validità.

Gli addetti al controllo della sosta di Azimut sono impegnati a segnalare agli organismi competenti gli abusi rilevati sull'utilizzo dei permessi disabili, chiedendo anche l'intervento immediato della Polizia Municipale in caso di necessità.

6.5. COMFORT

Il contratto di servizio prevede una densità per parcometro pari mediamente a n. 40 posti auto in città ed a 60 posti auto sulla fascia del litorale. Complessivamente è al momento il dato è di un parcometro ogni 22,23 posti (area c.d. continuative) e di 21,95 (aree c.d. non continuative stagionali).

Ogni parcometro è identificato da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza.

I parcometri sono installati ad una distanza massima, in linea retta, tra due parcometri limitrofi di 100 metri per le aree ad attività c.d. “continuativa” e di 150 metri per le aree ad attività c.d. “stagionale”. Vengono fatte salve eccezioni, motivate da specifiche esigenze logistiche.

Gli addetti al controllo della sosta di Azimut, verificano sistematicamente il grado di funzionamento e segnalano le esigenze di riparazione.

Tutti i parcometri sono collegati in rete alla centrale operativa ed inviano in modo automatico le segnalazioni di malfunzionamento alla centrale dati per consentire un tempestivo intervento.

Tutti i parcometri sono funzionanti con monete, tessere a microchip e carta di credito.

Il pagamento della sosta nei parcheggi su strada a parcometro deve essere effettuato in anticipo e per l'intera durata della sosta (disposizioni del Codice della Strada).

Il pagamento della sosta con il telefono cellulare consente il pagamento a consumo.

6.6. RAPPORTO CON I CLIENTI

6.6.1. PERSONALE FRONT OFFICE

Azimut cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente il personale di front office in periodi di affiancamento a personale già esperto.

Azimut ha adottato un proprio Codice Etico e di comportamento, che, tra le altre, disciplina il comportamento che il personale a contatto con il pubblico è tenuto ad assumere, rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione presso gli uffici aperti al pubblico e sul sito web.

6.6.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa, se prescritto;
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

Il personale addetto al controllo della sosta è tenuto al rilievo delle irregolarità ed è sempre disponibile per informazioni ai cittadini.

6.6.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per l'inoltro di **reclami** e la formulazione di **suggerimenti** è possibile rivolgersi ad AZIMUT SPA tramite i seguenti recapiti:

- telefonando al numero 0544 451238
- scrivendo ad Azimut S.p.A. via Trieste, n. 90/A Ravenna
- a mezzo fax al numero 0544 684294
- a mezzo e-mail: info@azimut-spa.it
- tramite form reclami direttamente dal sito www.azimut-spa.it (compilabile digitalmente dal link "Reclami" <http://www.azimut-spa.it/ita/Contatti-e-reclami>)

La gestione dei reclami è assicurata da personale adeguatamente formato, con procedure di gestione che assicurano l'esame di ogni comunicazione.

Ogni reclamo per effettivo disservizio imputabile ad AZIMUT S.p.A. dà inizio ad una istruttoria e viene fornita una risposta motivata tempestiva (e comunque entro i 30 giorni dalla data di ricevimento) salvo necessità di ulteriori approfondimenti. In tal caso Azimut S.p.A. invierà una risposta interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del reclamo.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o per iscritto (lettera, mail).

Non verrà invece dato riscontro ai reclami anonimi

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile anche presso l'Ufficio Clienti di AZIMUT SPA.

6.6.4. RECAPITI PER IL CLIENTE

Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefonico

AZIMUT SPA – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238

Fax 0544 684298

e-mail: info@azimut-spa.it

ORARI: dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Emergenze

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel 0544 451398**.

Sito internet

Le informazioni sui servizi resi sono disponibili sui siti internet di Azimut S.p.a. (www.azimut-spa.it) e del Comune di Cervia (www.comunecervia.it).

Cervia Informa – Viale Roma n. 33 – 48015 Cervia RA

Tel 0544 979350 - Fax 0544 914019 - e-mail cerviainforma@comunecervia.it

ORARI: lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00

giovedì pomeriggio, dalle ore 15.00 alle ore 17.00

mercoledì e sabato CHIUSO