

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 <u>info@azimut-spa.it</u> PEC <u>info@pec.azimut-spa.it</u>

CARTA DEI SERVIZI 2023

Azimut S.p.A. SERVIZIO SOSTA CERVIA

INDICE

1.3	Il giudizio sul servizio
2. 2.1 2.2 2.3 2.4	MISSIONE Presentazione dell'Azienda e principali servizi gestiti La certificazione di qualità Personale Sistema Integrato 231/Anticorruzione
3.	SERVIZIO SOSTA
4. 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5.	DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO Tariffe e dettaglio aree di sosta Modalità di pagamento della sosta Controllo dei titoli di sosta Sanzioni amministrative per sosta irregolare Ricorsi
5.	IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2023
6. 6.1 6.2 6.3	
6.4	Accessibilità ai Clienti diversamente abili
6.5	
6.6	Rapporto con i Clienti Personale front office
6.6.1	
6.6.2 6.6.3	Comportamento del personale a contatto con il pubblico
0.0.3	Suggerimenti e reclami

Recapiti per il Cliente

6.6.4

1.

1.1 1.2. **INTRODUZIONE**

I principi fondamentali

Presentazione della Carta dei Servizi

1. INTRODUZIONE

1.1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Azimut S.p.A. 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"), I succesivi presupposti si rinvengono nell'art. 2, comma 461 della L. 244/2007, Deliberazioni Civit 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", 89/2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del settore di misurazione e valutazione delle performance" e 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"; L. 33/2013 art. 32, da ultimo art. 25 del D.Lgs. 201/2022.

La presente carta dei servizi viene in ogni caso adottata in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Ravenna (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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A.

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 da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A. A differenza degli anni precedenti, in cui le indagini sono state svolte esclusivamente a mezzo di interviste telefoniche, l'indagine svolta a gennaio 2023, relativamente all'anno 2022, è stata realizzata mediante interviste personali per l'80% circa del campione rappresentativo, mentre il restante 20% è stato intervistato telefonicamente.

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

- a) le interviste effettuate a gennaio febbraio 2021 (relative all'anno 2020) sono state complessivamente 1.034, così suddivise: 622 a Ravenna, 253 a Faenza e 159 a Cervia.
- b) le interviste effettuate a dicembre 2021 (relative all'anno 2021) sono state complessivamente 1.035, così suddivise: 630 a Ravenna, 251 a Faenza e 154 a Cervia
- c) le interviste effettuate a gennaio 2023 (relative all'anno 2022) sono state complessivamente 1023 così suddivise: n. 652 a Ravenna, n. 246 a Faenza e n. 125 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 - CUSTOMER SATISFACTION	2020	2021	2022
INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	VOTI MEDI	VOTI MEDI	VOTI MEDI
Facilità di reperimento abbonamenti	6,78	6,90	7,06
Corretto funzionamento del parcometro	6,83	7,08	7,08
Facilità individuazione e accesso al parcometro	6,85	7,02	7,18
Adeguatezza informazioni per l'uso del parcometro	6,95	7,12	7,12
Modalità di pagamento	6,92	7,10	6,94
Sistemi di pagamento innovativi	6,72	6,97	6,93
Adeguatezza del servizio	6,74	6,99	6,90
Elasticità verso gli automobilisti, tolleranza ragionevole	6,08	-	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO	6,73	7,03	7,03

Il servizio sosta ha riportato una valutazione media nei servizi istituiti dal Comune di Cervia più che soddisfacente, mostrando valori in linea rispetto all'anno precedente.

CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNATE DALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO SOSTA	2020	2021	2022
Non sa non risponde	67,3%	-	-
Niente di negativo da segnalare	-	-	56,0%
Pochi parcheggi	0,7%	-	2,4%
Prezzo alto del parcheggio/dell'abbonamento	3,9%	12,2%	12,0%
Pochi parcheggi gratuiti	2,6%	9,8%	10,4%
Parcometri non funzionanti	9,2%	19,5%	6,4%
Troppi parcheggi a pagamento	8,5%	26,8%	4,0%
Non è possibile pagare con carte di credito	0,7%		2,4%
Modalità di pagamento complessa	1,3%	2,4%	1,6%
Parcometri poco visibili o non accessibili	2,0%	9,8%	0,8%
Utilizzo del parcometro poco chiara	0,7%	7,3%	0,8%
Manutenzione segnaletica / aree di parcheggio	-	2,4%	-
Servizio poco organizzato / adeguato	-	2,4%	-
Poco controllo	-	-	1,6%
Pochi parcometri	0,7%	-	
Aree di sosta utilizzate da camper	-	-	0,8%
Scarsa assistenza fornita	-	-	0,8%
Scarsa tolleranza verso gli automobilisti	2,6%	2,4%	-
Spazi riservati agli abbonati / Semplicità abbonamenti	-	2,4%	-
Multe troppo alte	-	2,4%	-

Il 28,8 % 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). Le criticità riferibili ad Azimut S.p.A. appaiono di per sé obiettivamente limitate.

2. MISSIONE

2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

Azimut S.p.A. è stata costituita 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, in data 01.01.2009 al fine di gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Ravenna Holding S.p.a. su 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 della gara, la cordata aggiudicataria (formata da CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria e CICLAT Consorzio Italiano Cooperativa 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.

Dal 01.07.2012, a seguito della cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, 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 essere così ripartito:

Azionista	Azioni	%	
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 manutentivi
- la gestione di servizi di tipo tecnico progettuale;
- la gestione di servizi di sosta e altre attività inerenti la mobilità:
- lavori di costruzione e sepolture in genere;
- gestione del servizio di recupero e trasporto salme;
- assistenza autoptica e servizi collaterali (attività prevista da statuto ma attualmente non esercitata);
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti.

2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

L'azienda Azimut S.p.A. è certificata secondo le norme ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 per tutti i suoi servizi

La prima certificazione di Sistema di Qualità è stata rilasciata in data 30 dicembre 2013 a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, sulla base di analisi complete dell'organizzazione e dei suoi risultati. A dicembre 2022, a seguito della verifica triennale eseguita da Bureau Veritas Italia S.p.A., Azimut S.p.A. ha ottenuto il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015 per altri 3 anni.

A fine settembre 2021 Azimut S.p.A. ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" per le attività di erogazione di servizi: (cimiteriali, di cremazione, di camera mortuaria, di sosta a pagamento, di manutenzione del verde, di disinfestazione e di gestione di toilette automatiche) e per le attività di progettazione e direzione lavori di opere e manutenzioni straordinarie inerenti alla gestione dei servizi.

A novembre 2022 l'ente certificatore ha effettuato la verifica periodica di mantenimento con esito positivo. Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 e ISO 37001 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 S.p.A. disponeva al 31.12.2022 complessivamente di n. **70** dipendenti (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. 12 bis del D.Lgs. nr. 285/1992)

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 S.p.A. 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 S.p.A. 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.

Cortesia 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 S.p.A. cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice Etico e di Comportamento del personale.

2.4 SISTEMA INTEGRATO 231/ANTICORRUZIONE

Azimut S.p.A. adotta ed implementa in continuo un sistema integrato di prevenzione dei rischi di cui al D.Lgs.231/2001 s.m.i. esteso alla vigente normativa anticorruzione, in quanto società con capitale a maggioranza pubblica (pur non essendo una società a controllo pubblico, Azimut S.p.A. applica in via di autolimitazione un sistema anticorruzione). In particolare sul sito aziendale "società trasparente" è pubblicato il modello Ex D.Lgs.231/2001 e il PTPCT (Piano triennale della prevenzione della corruzione e trasparenza.), annualmente aggiornato. Nell'ambito del PTPCT è presente una area specifica relativa al servizio sosta, in cui sono elencati i processi in rapporto ai rischi dell'attività, nonché le misure adottate dall'azienda riguardo al contenimento dei suddetti rischi.

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 S.p.A. 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 S.p.A. sui parcometri e su ogni altra documentazione è apposto per fornire assistenza ed informazioni all'utenza.

Il corrispettivo riconosciuto dagli enti ad Azimut S.p.A. 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 con Ordinanze Dirigenziali n.97 del 08.03.2023, n.118 del 08.03.2023, n.119 del 15.03.2023, n. 155 del 05.04.2023 in attuazione della deliberazione di Giunta Comunale n.39 del 28.02.2023 (che conferma per il 2023 tutte le tariffe dell'anno 2022, contestualmente aggiorna per il 2023 l'assetto delle zone tariffarie, l'elenco delle strade soggette a sosta a pagamento, la perimetrazione delle aree a pagamento e del centro storico)

I posti a pagamento istituiti dal Comune di Cervia risultano al 31.12.2022 n. 5747.

4.1. TARIFFE E DETTAGLIO AREE DI SOSTA

Parcheggi "comunali" a pagamento regolati da parcometro

PERIODI DI FUNZIONAMENTO

Sono fissati i seguenti periodi differenziati di funzionamento:

PERIODO INVERNO – AUTUNNO:

DAL 1° GENNAIO AL 31 MARZO DAL 1° OTTOBRE AL 31 DICEMBRE

PERIODO PRIMAVERA – ESTATE (sosta stagionale):

DAL 1° APRILE AL 30 SETTEMBRE

ORARI DI PAGAMENTO

DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 24.00 DI OGNI GIORNO DI FUNZIONAMENTO

ad esclusione della zona di Piazza Andrea Costa e Via Proserpina Gervasi in cui la sosta è a pagamento DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 24.00 DI OGNI GIORNO DI FUNZIONAMENTO

(in nessuna zona tariffaria è consentito acquistare periodi di sosta per il giorno seguente).

TARIFFE ORARIE

Sono attive le seguenti tariffe

Verde (sosta lunga) Cervia Mare - Cervia Centro - M. Marittima - M. Marittima Mare

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)

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 6 h la tariffa oraria è di € 0,80)

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) Milano Marittima Centro sosta massima consentita 6 ore, pari a $\in 8,00$

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)

Viola (tariffa unica) M. Marittima Lungomare

Tariffa forfettaria per 6 ore €. 15,00.

Franchigia di 15 minuti di sosta gratuita presso

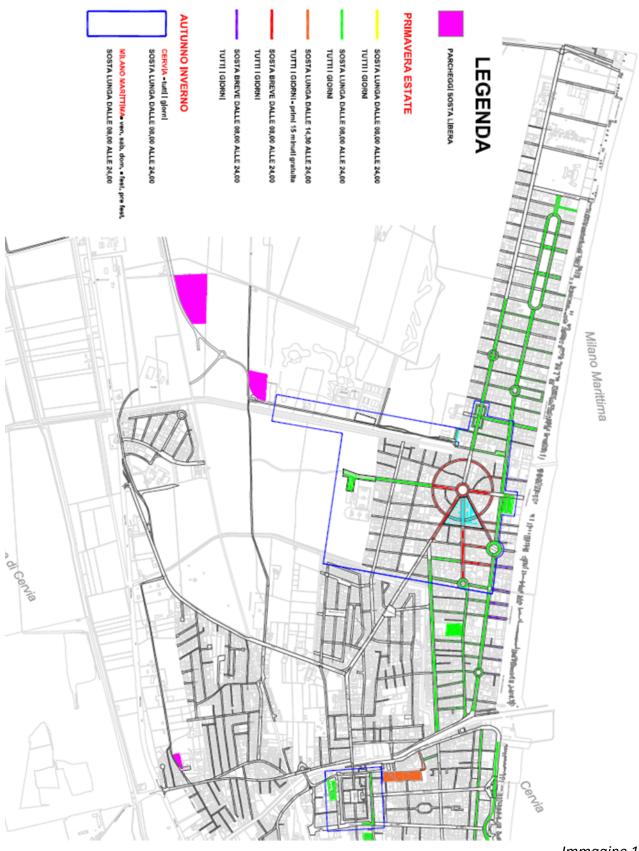
il Parcheggio di Piazza A. Costa / Via P. Gervasi

Come sopra detto, la nuova area di Piazza A. Costa a Cervia – che applica la tariffa VERDE Cervia Centro – è l'unica zona in cui la sosta è a pagamento dalle ore 14.30 alle ore 24.00.

A differenza delle altre aree di sosta, in questa area vi è la possibilità di utilizzare <u>una volta al giorno una franchigia gratuita di 15 minuti</u> (cioè un primo periodo di 15 minuti gratuito, valido sia per le soste di durata inferiore, che per quelle prolungate), <u>premendo sul parcometro il tasto 3 e digitando la targa del veicolo.</u>

Questa funzione non è ammessa pagando tramite applicazione da smartphone

<u>Allegato B – Delibera n.39 del 28 febbraio 2023</u> (Planimetria aree sosta regolamentata a pagamento nel comune di Cervia 2023



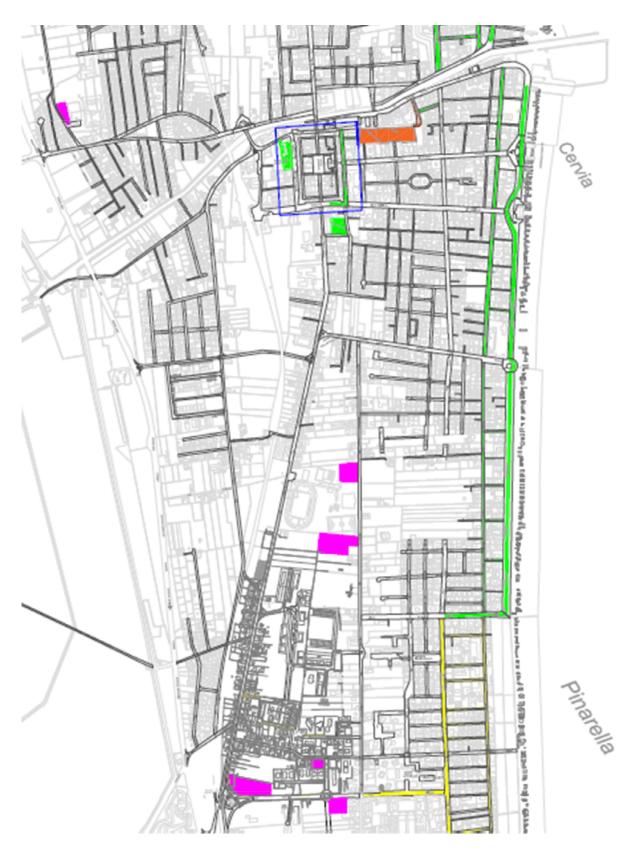


Immagine 2/3



Immagine 3/3

Tabella sintetica aree di sosta

AREE DI PARCHEGGIO A PAGAMENTO NEL TERRITORIO COMUNALE DI CERVIA

PERIODO INVERNO AUTUNNO (DAL 1° GENNAIO AL 31 MARZO e DAL 1° OTTOBRE AL 31 DICEMBRE)	TARIFFA	ORARI
CERVIA CENTRO VERDE		8.00-24.00, tutti i giorni, feriali e festivi
MILANO MARITTIMA	(sosta lunga)	8.00-24.00,
MILANO MARITTIMA MARE		venerdì-sabato-domenica
MILANO MARITTIMA CENTRO		e giorni festivi e prefestivi

PERIODO PRIMAVERA ESTATE (DAL 1° APRILE AL 30 SETTEMBRE)	TARIFFA	ORARI
TAGLIATA	GIALLA	
PINARELLA	(sosta lunga)	8.00-24.00,
CERVIA MARE		tutti i giorni, feriali e festivi
CERVIA CENTRO	VERDE	a a a a tha
MILANO MARITTIMA	(sosta lunga)	eccetto
MILANO MARITTIMA MARE		P.zza Costa e via P. Gervasi
MILANO MARITTIMA CENTRO	ROSSA (sosta breve)	a Cervia dalle 14.30 alle 24.00
MILANO MARITTIMA LUNGOMARE	VIOLA (unica)	tutti i giorni, feriali e festivi

Si riporta di seguito l'elenco delle strade soggette a sosta a pagamento, suddivise per colore tariffario, contenuto nella Delibera di Giunta n.39 del 28.02.2023

Tabella di dettaglio delle aree di sosta – aggiornato al 27 febbraio 2023

CERVIA MARE (sosta lunga – tariffa verde)	Tariffa invernale	Tariffa estiva	ZONA
Via GOIA Maria	Х	8 - 24	C.M.
Lungomare D'ANNUNZIO Gabriele	х	8 - 24	C.M.
Lungomare DELEDDA Grazia	Х	8 - 24	C.M.
Via GESSI Romolo (da Viale Colombo a Lungomare D'Annunzio)	х	8 - 24	C.M.
Viale PIGNOCCHI Teodolinda (da Viale Colombo a Lungomare D'Annunzio)	х	8 - 24	C.M.
Vialetto CAIROLI Benedetto	х	8 - 24	C.M.
Via MODENA	Х	8 - 24	C.M.
Vialetto FERRARA	Х	8 - 24	C.M.
Viale PARMA	х	8 - 24	C.M.
Viale DE AMICIS Edmondo (da Lungomare Deledda a Viale Titano)	Х	8 - 24	C.M.
Viale ITALIA (da Via Milazzo a Via De Amicis)	х	8 - 24	C.M.
Viale COLOMBO Cristoforo	Х	8 - 24	C.M.

CERVIA CENTRO (sosta lunga – tariffa verde)	Tariffa invernale	Tariffa estiva	ZONA
Via Circonvallazione SACCHETTI Edoardo (da Viale Dei Mille a ViaEvangelisti)	8 - 24	8 - 24	C.C.
Piazza DELLA RESISTENZA	8 - 24	8 - 24	C.C.
Viale DEI MILLE (da Via Capua a Borgo Saffi)	8 - 24	8 - 24	C.C.
Via BERTONI Ives	8 - 24	8 - 24	C.C.
Piazza VENTICINQUE APRILE	Х	8 - 24	C.C.
Piazza COSTA Andrea	Х	14,30 - 24	C.C.
Via GERVASI Proserpina	Х	14,30 - 24	C.C.

MILANO MARITTIMA (sosta lunga – tariffa verde)	Tariffa invernale	Tariffa estiva	ZONA
Viale MATTEOTTI Giacomo (da Via Gora a Piazzale Napoli compreso)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Viale MATTEOTTI Giacomo (da Piazzale Napoli alla 11^ Traversa)	Х	8 - 24	M.M.
Viale DUE GIUGNO (da Via Oriani a Via Baracca)	Х	8 - 24	M.M.
Viale DUE GIUGNO (da Via Baracca alla 3 [^] Traversa)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Viale DUE GIUGNO (da 3 [^] Traversa a Rotonda Anello del Pino)	Х	8 - 24	M.M.
Viale DUE GIUGNO (da Rotonda Anello del Pino a 19 [^] Traversa)	Х	8 - 24	M.M.
1^ TRAVERSA	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
2^ TRAVERSA (da Viale Matteotti a Viale Due Giugno)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
3^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno a Viale Matteotti)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
3^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno a Arenile Demaniale)	Х	8 - 24	M.M.
4^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno a Arenile Demaniale)	Х	8 - 24	M.M.
Piazzale NAPOLI	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
5^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno al Viale Matteotti)	X	8 - 24	M.M.
Rotonda TORINO	Х	8 - 24	M.M.
Piazzale TORINO	Х	8 - 24	M.M.
6^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno a Arenile demaniale)	Х	8 - 24	M.M.
7^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno al Viale Matteotti)	Х	8 - 24	M.M.
PIAZZALE GENOVA	X	8 - 24	M.M.
8^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno a Arenile demaniale)	X	8 - 24	M.M.
9^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno al Viale Matteotti)	Х	8 - 24	M.M.
10^ TRAVERSA (da Viale Matteotti a Arenile Demaniale)	X	8 - 24	M.M.
12 [^] TRAVERSA (da Viale Anello del Pino a Arenile Demaniale)	Х	8 - 24	M.M.
13^ TRAVERSA (tratto interno all'Anello del Pino)	Х	8 - 24	M.M.
13^ TRAVERSA (da Viale Anello del Pino a Arenile Demaniale)	Х	8 - 24	M.M.
15^ TRAVERSA (tratto interno all'Anello del Pino)	Х	8 - 24	M.M.
15^ TRAVERSA(da Viale Anello del Pino a Arenile Demaniale)	Х	8 - 24	M.M.
18^ TRAVERSA (da Viale Due Giugno a Arenile Demaniale)	Х	8 - 24	M.M.
Viale ANELLO DEL PINO (tutto)	Х	8 - 24	M.M.

Viale FORLI' (da Viale Due Giugno a uscita Piazzale Mantova)	w 8 - 24	8 - 24	M.M
Piazzale MANTOVA	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Rotonda CADORNA Luigi	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Viale BARACCA Francesco (da Rot. Don Minzoni a Viale Due Giugno)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Viale SPONTINI Gaspare (da Viale Dante a Viale Due Giugno)	Х	8 - 24	M.M.
Viale CIMAROSA Domenico (da Viale Dante a Viale Due Giugno)	х	8 - 24	M.M.
Viale PONCHIELLI Amilcare (da Viale Dante a Viale Due Giugno)	х	8 - 24	M.M.
Viale PAGANINI Niccolò (da Viale Dante a Viale Due Giugno)	Х	8 - 24	M.M.
Rotonda CORELLI Arcangelo	Х	8 - 24	M.M.
Viale MASCAGNI Pietro (da Viale Dante a Rotonda Corelli)	Х	8 - 24	M.M.
Viale BOITO Arrigo (da Viale Dante a Viale Due Giugno)	Х	8 - 24	M.M.
Viale DANTE ALIGHIERI	Х	8 - 24	M.M.
AREA PARCHEGGIO Viale DANTE ALIGHIERI (V. Palanti – V. Caruso)	Х	8 - 24	M.M.
Rotonda DON MINZONI Giovanni	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Viale FILZI Fabio	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Viale OBERDAN Guglielmo	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Via ROSSINI Gioacchino	Х	8 - 24	M.M.
Via PALANTI Giuseppe	Х	8 - 24	M.M.
Via MERCADANTE Saverio	Х	8 - 24	M.M.
Via PUCCINI Giacomo	Х	8 - 24	M.M.
Via TOSCANINI Arturo	Х	8 - 24	M.M.
Via PAISIELLO Giovanni	Х	8 - 24	M.M.
Viale VITTORIO VENETO (tutto)	Х	8 - 24	M.M.
Viale RAVENNA (da Viale Romagna a Piazzale Baldisserri)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Piazzale BALDISSERRI Giandomenico (davanti a Stadio)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Vialetto GUIDAZZI Virginio (di fianco a Stadio)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.
Via JELENIA GORA (da Matteotti alla fine del primo spartitraffico centrale)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.

MILANO MARITTIMA CENTRO (sosta breve – tariffa rossa)	Tariffa invernale	Tariffa estiva	ZONA
Rotonda 1° Maggio	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale MILANO (da Rot. 1° Maggio a Viale Michelangelo)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale RAVENNA (da Viale Romagna a Rotonda 1°Maggio)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale CADORNA Luigi (da Viale Gramsci a Rot. Cadorna)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale GRAMSCI Antonio (da Via Corsica alla Rot. Don Minzoni)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale BOLOGNA	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Via RISMONDO	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale CORSICA (da Viale Gramsci a Viale Due Giugno)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale ROMAGNA (da Viale Bologna a Viale Milano)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale ZARA (da Viale Bologna a Viale Due Giugno)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale FORLI' (dalla Rot. 1° Maggio al Viale Romagna)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale SPALATO (da Viale Romagna a Viale Due Giugno)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.
Viale TOTI Enrico (da Viale Gramsci a Viale Due Giugno)	w 8 - 24	8 - 24	M.M.C.

MILANO MARITTIMA LUNGOMARE (sosta breve – tariffa viola)	Tariffa invernale	Tariffa estiva	ZONA
Viale MASCAGNI Pietro (da Rot. Corelli a Lungomare M. Marittima)	х	8 - 24	M.M.L.
Viale PAGANINI Niccolò (da Due Giungo a Lungomare M. Marittima)	Х	8 - 24	M.M.L.
Viale PONCHIELLI Amilcare (da Due Giungo a Lungomare M. Marittima)	х	8 - 24	M.M.L.
Viale CIMAROSA Domenico (da Due Giungo a Lungomare M. Marittima)	х	8 - 24	M.M.L.
Viale SPONTINI Domenico (da Due Giungo a Lungomare M. Marittima)	Х	8 - 24	M.M.L.
Strada di collegamento CIMAROSA-SPONTINI	х	8 - 24	M.M.L.
Viale BARACCA Francesco (da Due Giungo a Lungomare M. Marittima)	Х	8 - 24	M.M.L.
Viale TOTI Enrico (da Due Giungo a Lungomare M. Marittima)	Х	8 - 24	M.M.L.
Viale SPALATO (da Due Giungo a Lungomare M. Marittima)	Х	8 - 24	M.M.L.
Strada di collegamento TOTI-BARACCA	Х	8 - 24	M.M.L.

TAGLIATA (sosta lunga – tariffa gialla)	Tariffa invernale	Tariffa estiva	ZONA
Viale ITALIA (da Via Lazio a Via Sicilia)	Х	8 - 24	T.
Via VAL D'OSSOLA (da Viale Abruzzi a Viale Italia)	Х	8 - 24	T.
Via SALENTINO	Х	8 - 24	T.
Via LOMELLINA	Х	8 - 24	T.
Via BRIANZA	Х	8 - 24	T.
Via MONFERRATO	Х	8 - 24	T.
Via IRPINIA	Х	8 - 24	T.
Viale SICILIA (da Viale Italia a Via Pinarella)	Х	8 - 24	T.

PINARELLA (sosta lunga – tariffa gialla)	Tariffa invernale	Tariffa estiva	ZONA
Viale ITALIA (da Via San Marino a Via De Amicis)	Х	8 - 24	P.
Viale ITALIA (da Via Lazio a Via Piemonte)	Х	8 - 24	P.
Viale EMILIA (da Viale Italia fino al Mare)	Х	8 - 24	P.
Via SAN MARINO	Х	8 - 24	P.
Via VENEZIA GIULIA	Х	8 - 24	P.
Via PIEMONTE (da Viale Abruzzi a Viale Italia)	Х	8 - 24	P.
Via VALD'ARNO	Х	8 - 24	P.
Via VAL PADANA	Х	8 - 24	P.
Via VAL SESIA	Х	8 - 24	P.
Via MEZZANOTTE (da Viale Abruzzi a Via Pinarella)	Х	8 - 24	P.
Viale TRITONE (da Via Pinarella a Viale Titano)	Х	8 - 24	P.
Via LIGURIA (da Viale Italia a Viale Titano)	Х	8 - 24	P.
Via CAMPANIA (da Viale Italia a Viale Titano)	Х	8 - 24	P.
Via LUCANIA (da Viale Italia a Viale Titano)	Х	8 - 24	P.
Via VESUVIO	Х	8 - 24	P.
Via STROMBOLI	Х	8 - 24	P.
Via ETNA	Х	8 - 24	P.
Via MOLISE (da Viale Italia a Viale Titano)	Х	8 - 24	P.
Viale TITANO (da Viale De Amici a Via San Marino)	Х	8 - 24	P.

L'elenco strade soggette a sosta a pagamento, suddiviso per colore tariffario, e la relativa mappa sono disponibili sul sito del Comune di Cervia al link: https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/elenco-strade.html

4.2. MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA SOSTA

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 da esporre in maniera visibile sul cruscotto dell'auto.

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

- presso i parcometri, in monete;
- presso i parcometri, con tessere ricaricabili a scalare (solo nel periodo dal 01.04 al 30.09);
- presso i parcometri, con carta di credito;
- mediante utilizzo del telefono cellulare tramite applicazione **MooneyGo** (ex. myCicero);
- mediante formule di abbonamento.

Presso i parcometri

Per ottenere il tagliando di sosta, il pagamento è ammesso **con monete** oppure, solo nel periodo dal 01.04 al 30.09 e solo su parcometri abilitati, con **tessere** dotate di microchip a scalare ricaricabili sostitutive della moneta.

Le tessere saranno meglio descritte al paragrafo "Tessere e Abbonamenti".

Presso tutti i parcometri è inoltre possibile effettuare il pagamento **con carta di credito (*)** on line, senza digitazione di pin e senza alcun addebito di commissione; sul parcometro sono indicate le modalità per effettuare l'operazione.

(*)

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. 1 del 11.01.2022 Allegato A e s.m.i. e da Ordinanza Dirigenziale attuativa n.106 del 31.03.2022.

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 <u>mediante utilizzo del telefono cellulare</u>, con applicazione MooneyGo (ex. myCicero), previa registrazione gratuita al sito <u>www.mooneygo.it</u> e caricamento di "borsellino elettronico" sosta. Il pagamento della sosta con il telefono cellulare è a consumo e non comporta costi a carico dell'utente, al di là della tariffa della sosta, salvo servizi aggiuntivi richiesti dal cliente.

Documento AZQL80V Revisione 12

Al termine della registrazione, l'utente potrà stampare il logo di adesione al servizio da esporre in modo visibile all'interno dell'abitacolo quando vorrà usufruire del servizio sosta a pagamento e attivare/disattivare la sosta direttamente col telefono cellulare.

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

Tessere a scalare ricaricabili (tessere a microchip)

E' disponibile una nuova tipologia di tessera a scalare <u>ricaricabile</u>, dotata di microchip, utilizzabile SOLO <u>nel periodo dal 01.04 al 30.09</u> e <u>SOLO sui parcometri abilitati</u>, attualmente n. 95 sul territorio cervese (ovvero tutti quelli di colore grigio e quelli blu situati in Piazza Andrea Costa).

L'elenco completo dei parcometri che accettano le tessere a scalare, con loro dislocazione precisa, è consultabile e scaricabile sul sito del comune di Cervia alla pagina

https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/abbonamenti-annuali-stagionali-e-mensili.html.

dove è possibile visionare e scaricare la guida contenente le istruzioni per l'utilizzo delle tessere a scalare.

L'utilizzo è possibile solo nel periodo dal 01.04 al 30.09; negli altri periodi le tessere non vengono accettate dal parcometro.

Attraverso l'uso della tessera ricaricabile a scalare, si può accedere alla tariffa forfettaria giornaliera di 3,00 € (solo per le aree a tariffa "verde" o "gialla"; non valgono nelle aree a tariffa "rossa" e tariffa "viola").

Il costo di acquisto corrisponde a 25€, di cui 1€ è il costo della tessera fisica mentre i restanti 24€ sono utilizzabili per la sosta (equivalenti a 8 step giornalieri).

Le tessere a microchip ricaricabili Azimut S.p.A. 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 del Lungomare Lungomare D'Annunzio, 13 Cervia
- Edicola Paola Mandelli Viale Forlì angolo Viale Due Giugno Milano Marittima
- Tabaccheria di Sedioli Franco (rivendita n. 45) Viale Matteotti n. 104/C Milano Marittima
- Tabaccheria di Bartolini Carla Viale Dante n. 71 Milano Marittima
- Tabaccheria Casetti Loretta Viale Gramsci n. 35/B Milano Marittima (RA)
- Tabaccheria La Torre Via Torre San Michele n. 10 Cervia (RA)
- Tabaccheria Urbini Alessandro Viale Italia n. 214 Pinarella (RA)
- Taviani Stefania Viale Italia n. 69 Cervia (RA)

Si precisa che detto elenco è in corso di implementazione ed è sempre disponibile aggiornato nel sito del Comune di Cervia all'indirizzo:

https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/abbonamenti-annuali-stagionali-e-mensili.html

La ricarica potrà essere effettata direttamente da parcometro abilitato con relativo pagamento per un importo a multipli da €. 3,00 (da € 3,00 ad € 99,00). Per ricaricarle, è necessario premere sul parcometro il tasto 2: appare il menu con "Ricarica Tessera" e si devono seguire le istruzioni.

Attraverso l'uso delle tessere, la sosta è a costo agevolato: la tariffa forfettaria giornaliera di € 3,00 vale per l'intera giornata, indipendentemente dal momento di inizio della sosta. **Tali tessere valgono solo nelle zone a tariffa "verde" o "gialla",** non valgono nelle aree a tariffa "rossa". Per utilizzarle, bisogna premere il tasto 1 e viene stampato il ticket di sosta valido una giornata.

Per disposizioni dell'Amministrazione Comunale, <u>non è consentito acquistare periodi di sosta per</u> la giornata seguente, per cui il parcometro scalerà uno step unicamente per la giornata in corso.

Abbonamenti mensili, stagionali, annuali

Sono abbonamenti in formato Contrassegno, sono fissati con durata, costo e tipologia riportati nella seguente tabella.

ABBONAMENTI	Autovetture e ciclomotori	VALIDITA'
Abbonamento mensile (valido 1 mese solare)	€ 66,00	l' abbonamento consente di sostare
Abbonamento stagionale 2023 (valido dal 01.04 al 30.09.)	€ 192,00	in qualsiasi area a SOSTA LUNGA del territorio TARIFFA VERDE (TARIFFA GIALLA per Pinarella/Tagliata)
Abbonamento annuale (365 gg) (valido per l'anno solare)	€ 228,00	NON CONSENTE di sostare nelle aree a SOSTA BREVE TARIFFA ROSSA – TARIFFA VIOLA

Possono essere acquistati da soggetti singoli o da associazioni 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 pagamento con PagoPA effettuato ON-LINE attraverso la piattaforma EntraNext. Per procedere al pagamento on line del costo dell'abbonamento occorre accedere al sito Web www.comunecervia.it al seguente indirizzo https://www.comunecervia.it/servizi/servizi-on-line/pagamenti-on-line.html e cliccare su "PagoPA".

Gli abbonamenti acquistati con la modalità a) vanno ritirati presso il Servizio Cervia Informa Cittadini viale Roma. 33 a Cervia.

b) direttamente presso la ditta Azimut S.p.A. tramite richiesta da inviare all'indirizzo di posta elettronica: info@azimut-spa.it, previo pagamento del relativo importo tramite Pago PA e allegando la ricevuta di pagamento.

Nel caso b) Azimut S.p.A. provvederà a consegnare l'abbonamento direttamente al richiedente. Azimut S.p.A. è disponibile anche a spedire l'abbonamento, ma solo per i fuori Comune

Si ricorda che non è più ammesso il pagamento con bollettino postale o con bonifico bancario diretto. Il pagamento deve essere effettuato con Pago PA.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento effettuato con PagoPA, 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 S.p.A. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

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.

Per informazioni più dettagliate si invita a consultare il sito del comune di Cervia alla pagina https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/abbonamenti-annuali-stagionali-e-mensili.html

Permessi di sosta residenti

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 RP – Residenti Parcometri; permessi di sosta RCS – Residenti in Centro Storico Cervia; permessi di sosta RNS – Residenti in Via Nazario Sauro; agevolazioni per donne in gravidanza; permessi gratuiti per forze di polizia, agevolazioni per auto elettriche).

Tali permessi non sono rilasciati da Azimut S.p.A..

Per il rilascio dei permessi contattare gli uffici comunali CERVIA INFORMA (Viale Roma n. 33 Cervia) tel. 0544 979350.

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".

Agevolazioni auto elettriche:

Le auto con alimentazione elettrica, tramite esposizione sul cruscotto di copia della carta di circolazione (ripiegata opportunamente da lasciare in vista solo i dati della targa del tipo di alimentazione, e non quelli personali) oppure il contrassegno "mi muovo elettrico" con numero

identificativo e logo del comune, saranno esonerate dal pagamento della sosta sulle "strisce blu" del territorio comunale di Cervia, ad esclusione delle aree soggette a sosta breve (tariffa rossa e tariffa viola).

Permessi speciali

I permessi speciali sono stati pensati per categorie che presentano esigenze particolari e sono riservati alla sosta di autovetture e ciclomotori (esclusi autocaravan).

PERMESSI SPECIALI RISERVATI A:	COSTO	VALIDITA'
ALBERGHI IN ZONA VERDE e IN ZONA GIALLA - Abbonamento annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre)	€ 150,00	VALIDO ESCLUSIVAMENTE NEL SETTORE INDICATO SUL PERMESSO STESSO ZONA VERDE / ZONA GIALLA
ALBERGHI IN ZONA ROSSA Abbonamento stagionale (dal 1 aprile al 30 settembre)	€ 200,00	VALIDO IN ZONA ROSSA (ove non siano presenti altri tipi di abbonamento), VALIDO IN ZONA VERDE.
ALBERGHI IN ZONA ROSSA Abbonamento annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre)	€ 230,00	ESCLUSA ZONA VIOLA
ALBERGHI IN ZONA VIOLA Abbonamento stagionale (dal 1 aprile al 30 settembre)	€ 200,00	VALIDO IN ZONA VIOLA (ove non siano presenti altri tipi di abbonamento), VALIDO IN ZONA VERDE. ESCLUSA ZONA ROSSA
ATTIVITA' COMMERCIALI Abbonamento stagionale (dal 1 aprile al 30 settembre)	€ 55,000	Max. 1 permesso per ogni attività ubicata in zona di sosta a pagamento, VALIDO ESCLUSIVAMENTE NELLA ZONA INDICATA SUL PERMESSO STESSO IN
ATTIVITA' COMMERCIALI Abbonamento annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre)	€ 80,000	PROSSIMITA' DELLA ATTIVITA' COMMERCIALE
STABILIMENTI BALNEARI Abbonamento stagionale (dal 1 aprile al 30 settembre)	€ 55,000	Max. 1 permesso per ogni stabilimento, VALIDO ESCLUSIVAMENTE IN PROSSIMITA' DELLO
STABILIMENTI BALNEARI Abbonamento annuale (dal 1 gennaio al 31 dicembre	€ 80,000	STABILIMENTO (*)
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 Euro 6 e superiori, auto a gpl — metano — ibride € 50,00 Auto elettriche € 0,00	Permesso speciale (max. 5 disponibili per ogni singola attività) da utilizzare esclusivamente su mezzi in servizio di assistenza tecnica con logo affisso all'esterno del veicolo (idraulici, elettricisti, manutentori, ecc.) - VALIDO IN TUTTE LE ZONE TARIFFARIE DEL TERRITORIO

^(*) per stabilimenti balneari dal numero 235 al numero 276, il permesso potrà essere utilizzato in zona verde e viola, con esclusione della zona rossa.

Permessi speciali alberghi zona verde e zona gialla

I Permessi Speciali alberghi zona verde e zona gialla sono rilasciabili in base al rapporto tra capacità di parcamento 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.

Sono assimilabili agli abbonamenti annuali e possono essere utilizzati esclusivamente nella zona indicata sul permesso stesso, individuata in base all'ubicazione dell'albergo e consentono di sostare stagionalmente nelle aree a sosta lunga.

Il costo dei permessi stagionali speciali alberghi zona verde e zona gialla è fissato pari a € 150,00.

L'elenco delle strade riferito alle singole aree di sosta sopraindicata è consultabile sul sito http://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi.html.

La domanda per l'acquisto può essere presentata utilizzando l'apposita modulistica reperibile sul sito web del comune di Cervia, al link

https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/agevolazioni.html che richiederà di indicare:

- ragione sociale dell'attività a cui verrà intestato ogni singolo permesso
- tipologia del permesso richiesto (annuale/stagionale)
- e dovrà essere trasmessa, unitamente a copia del documento di identità del titolare/legale rappresentante ed attestazione di versamento del relativo importo con PAGO PA effettuato ON-LINE attraverso la piattaforma EntraNext, tramite posta elettronica all'indirizzo <u>info@azimut-spa.it</u>,

Azimut S.p.A. provvederà a consegnare il permesso all'ufficio URP Cervia Informa, viale Roma 33, Cervia.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento effettuato con PagoPA, 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. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

I contrassegni di permesso/abbonamento a pagamento, in caso di sottrazione o smarrimento, non verranno sostituiti.

Permessi speciali alberghi zona rossa

I Permessi Speciali alberghi zona rossa sono rilasciabili agli alberghi siti nella zona centrale di Milano Marittima, in base al rapporto tra capacità di parcamento 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 degli stessi.

Sono di due tipi:

- Permesso stagionale zona rossa alberghi € 200,00 (valido dal 1° aprile al 30 settembre);
- Permesso annuale zona rossa alberghi € 230,00 (valido dal 1° gennaio al 31 dicembre).

e consentono ai clienti di queste strutture ricettive di sostare, anche per periodi prolungati, in zona rossa a sosta breve (esclusa zona viola ZTL lungomare M. Marittima) e nelle zone verdi a sosta lunga di tutta M. Marittima.

La domanda per l'acquisto può essere presentata utilizzando l'apposita modulistica reperibile sul sito web del comune di Cervia, al link

https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/agevolazioni.html che richiederà di indicare:

- ragione sociale dell'attività a cui verrà intestato ogni singolo permesso
- tipologia del permesso richiesto (annuale/stagionale)
- e dovrà essere trasmessa, unitamente a copia del documento di identità del titolare/legale rappresentante ed attestazione di versamento del relativo importo con PAGO PA effettuato ON-LINE attraverso la piattaforma EntraNext tramite posta elettronica all'indirizzo info@azimut-spa.it.

Azimut S.p.A. provvederà a consegnare il permesso all'ufficio URP Cervia Informa, viale Roma 33, Cervia.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento effettuato con PagoPA, con valore ai fini della rendicontazione dei costi di gestione per le aziende. Per gli importi versati non verranno rilasciate ulteriori attestazioni o fatture.

L'abbonamento consente la sosta in zona rossa (ove non siano presenti altri tipi di abbonamento) e la sosta in zona verde, NON CONSENTE la sosta in zona viola.

NB: Sul cruscotto del veicolo va esposto l'abbonamento cartaceo. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

I contrassegni di permesso/abbonamento a pagamento, in caso di sottrazione o smarrimento, non verranno sostituiti.

Permessi speciali alberghi zona viola

I **Permessi Speciali alberghi zona viola** sono permessi <u>stagionali</u> e sono rilasciabili agli alberghi siti nella zona di Milano Marittima Lungomare (area soggetta a ZTL), in base al rapporto tra capacità di parcamento 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 degli stessi.

Consentono ai clienti delle strutture ricettive di sostare, anche per periodi prolungati, in tutte le zone tariffarie di M.Marittima.

Il costo dei permessi stagionali speciali alberghi zona viola è pari a € 200,00

La domanda per l'acquisto può essere presentata utilizzando l'apposita modulistica reperibile sul sito web del comune di Cervia, al link

https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/agevolazioni.html che richiederà di indicare:

- ragione sociale dell'attività a cui verrà intestato ogni singolo permesso
- esigenza da soddisfare (differenza tra il numero di camere ed il numero di parcheggi privati in disponibilità)
- e dovrà essere trasmessa (unitamente a copia del documento di identità del titolare/legale rappresentante ed attestazione di versamento del relativo importo con PAGO PA effettuato ON-LINE attraverso la piattaforma EntraNext) tramite posta elettronica all'indirizzo <u>info@azimut-spa.it.</u>

Azimut S.p.A. provvederà a consegnare il permesso all'ufficio URP Cervia Informa, viale Roma 33, Cervia.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento effettuato con PagoPA, con valore ai fini della rendicontazione dei costi di gestione per le aziende. Per gli importi versati non verranno rilasciate ulteriori attestazioni o fatture.

L'abbonamento consente la sosta in zona viola (ove non siano presenti altri tipi di abbonamento) e la sosta in zona verde, NON CONSENTE la sosta in zona rossa.

NB: Sul cruscotto del veicolo va esposto l'abbonamento cartaceo. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

I contrassegni di permesso/abbonamento a pagamento, in caso di sottrazione o smarrimento, non verranno sostituiti.

Permessi speciali Attività commerciali zona verde e zona gialla

Sono di due tipi:

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

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.

Ai fini della individuazione dei soggetti che rientrano nella definizione di "attività commerciali" si fa riferimento all'art. 2195 del Codice Civile, con riferimento a tutti i soggetti da intendersi quali imprenditori che svolgono attività legate alla produzione (comprendente l'acquisto e la trasformazione di materie prime) o vendita di merci (quindi rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo: bar, ristoranti, negozi di vendita di prodotti al dettaglio e all'ingrosso, chioschi, fotografici, farmacie, parrucchieri e centri estetici, agenzie immobiliari, ecc.)

Restano esclusi da tale definizione: sale e parchi gioco, noleggio bici, agenzie viaggi, attività professionali e attività ambulanti.

I permessi speciali possono essere acquistati direttamente dagli interessati presso Azimut S.p.A., previa richiesta scritta e dimostrazione di pagamento effettuato a favore del Comune di Cervia.

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

Azimut S.p.A. provvederà a consegnare il permesso personalizzato direttamente al richiedente.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento effettuato con PagoPA, 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. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

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

Permessi speciali Artigiani

Sono rilasciabili in numero massimo di 5 per ogni singola attività e hanno validità per l'intera annualità solare.

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 affisso all'esterno del veicolo, 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 (in sede di domanda deve essere allegata copia fotostatica della carta di circolazione dalla quale risulti la classificazione ambientale, nel caso si richieda l'agevolazione rispetto alla tariffa intera):

- classe veicolo da euro 0 a euro 5 costo € 110,00 cadauno:
- classe veicolo Euro 6 e superiori, auto GPL metano, auto ibride costo € 50,00 cadauno;
- auto elettriche costo € 0.00.

I permessi speciali possono essere acquistati direttamente dagli interessati presso Azimut S.p.A., previa richiesta scritta posta elettronica: **info@azimut-spa.it** e dimostrazione di pagamento effettuato a favore del Comune di Cervia.

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

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

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento effettuato con PagoPA, 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. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

I contrassegni di permesso/abbonamento a pagamento, in caso di sottrazione o smarrimento, non verranno sostituiti.

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

Permessi speciali Stabilimenti Balneari

Sono di due tipi:

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

e sono rilasciabili in numero massimo 1 per ogni singolo stabilimento balneare ubicato nelle zone del territorio in cui è attivata la sosta a pagamento.

I permessi speciali sono utilizzabili esclusivamente nelle zone indicate dal permesso stesso, in prossimità dello stabilimento balneare, ad eccezione della zona Milano Marittima Lungomare.

Il modulo di richiesta permessi speciali stabilimenti balneari può essere scaricato direttamente all'indirizzo del Comune di Cervia:

https://www.comunecervia.it/citta/soste-e-parcheggi/agevolazioni.html

La domanda per l'acquisto può essere presentata utilizzando l'apposita modulistica reperibile sul sito web del comune di Cervia, che richiederà di indicare:

- ragione sociale dell'attività a cui verrà intestato ogni singolo permesso
- tipologia del permesso richiesto (annuale/stagionale)
- e dovrà essere trasmessa, unitamente a copia del documento di identità del titolare/legale rappresentante ed attestazione di versamento del relativo importo con PAGO PA effettuato ON-LINE attraverso la piattaforma EntraNext, tramite posta elettronica all'indirizzo info@azimut-spa.it.

L'avvenuto pagamento sarà attestato dalla ricevuta del versamento effettuato con PagoPA, 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. La ricevuta di pagamento dell'abbonamento non va esposta e non sostituisce l'abbonamento.

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.

4.3. CONTROLLO DEI TITOLI DI SOSTA

Il personale Azimut S.p.A., 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 S.p.A. (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 dei preavvisi 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 S.p.A., 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 S.p.A. (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.

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, a cui è stato rilasciato dal Sindaco del Comune di Cervia apposito decreto che li autorizza alle funzioni di accertamento delle violazioni in materia di sosta ai sensi dell'art. 12 bis del CdS, con il conferimento del potere di contestazione delle infrazioni i cui agli artt. 7, 157, 158 e 159 del CdS.

•

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.

4.4. 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 S.p.A. da parte dell'utente riguardo al "preavviso" potranno essere trasmesse secondo le seguenti modalità:

- mail info@azimut.spa.it;
- consegna diretta presso la sede Azimut S.p.A. 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 S.p.A. provvederà all'istruttoria: sulla base delle direttive impartite dai Comandi di Polizia Municipale, Azimut S.p.A. 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 2023

IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2023					
Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto da Contratto di Servizio	Dato Consuntivo 2022	Dato Previsione 2023
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n.	168	259	Mantenere dato 2022
INFORMAZIONI SUI PARCOMETRI	Parcometri con cartello di segnalazione su orari e tariffe e informazioni d'uso	%	100	100	Mantenere standard
	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
INFORMAZIONI IN GENERALE ALL'UTENZA	Sito internet aziendale	n.	1	Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei Servizi	n. edizioni / anno	1, a partire dal 2012, entro 31.10	Pubblicata	Pubblicazione entro il 30.06.2023
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi alla sosta	giorni	30	3,13 Solo territorio cervese	Mantenere standard
	Numero minimo addetti controllo e informazioni	n.	6	8	Mantenere dato 2022
ASSISTENZA nel PAGAMENTO DELLA SOSTA	Sistemi di pagamento ammessi:	n.	3	5	Mantenere dato 2022
	- in monete, presso i parcometri	%	100	100%	Mantenere standard

IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2023					
Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto da Contratto di Servizio	Dato Consuntivo 2022	Dato Previsione 2023
	- con tessera a scalare, presso i parcometri	%	100	L'introduzione della tessera a scalare è avvenuta nel 2021 su n.95 parcometri	Mantenere standard 2022
	- 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 2022
	- mediante telefono cellulare	%	Non previsto	100 %	Mantenere dato 2022
	- con abbonamento (previsto in modo generalizzato dal Comune di Cervia solo per aree a tariffa verde e a tariffa gialla)	%	100%	100%	Mantenere dato 2022
	Parcometri a pannelli solari	%	100	100	Mantenere standard
SICUREZZA	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
	Media posti auto per parcometro ad attività continuativa	n.	40	23,12	Mantenere dato inferiore
COMFORT	Media posti auto per parcometro ad attività stagionale	n.	60	22,19	a 30 posti per parcometro
	Distanza massima fra parcometri (centro)	metri	100	100	Mantenere standard

IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2023					
Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto da Contratto di Servizio	Dato Consuntivo 2022	Dato Previsione 2023
	Distanza massima fra parcometri (litorale)	metri	150	150	Mantenere standard

6 FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I parcometri di proprietà di Azimut S.p.A. installati sul territorio cervese sono attualmente **n. 259.** Si tratta di parcometri Parkeon (leader a livello mondiale)

Riguardo ai n. **n. 259** parcometri installati, **n. 143** sono al momento di ultimo modello Strada e **n. 116** 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 <u>www.azimut-spa.it</u> 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 S.p.A. – 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 al paragrafo 4.2.- Modalità di pagamento della sosta), che sono state implementate nel tempo.

Oggi è possibile pagare la sosta:

- presso i parcometri, in monete;
- presso i parcometri, con tessere ricaricabili a scalare (modalità attiva solo nel periodo dal 01.04 al 30.09);
- presso i parcometri, con carta di credito;
- mediante utilizzo del telefono cellulare:
- mediante formule di abbonamento (annuale, stagionale, mensile, speciale alberghi, ecc) secondo le tariffe, condizioni e modalità stabilite dal Comune di Cervia.

Nel corso del 2023 è stata avviata la sperimentazione per il rilascio e gestione degli abbonamenti speciali alberghi mediante piattaforma software, con eliminazione del supporto cartaceo (gli alberghi possono inserire in tempo reale le targhe delle auto in sosta fino al numero massimo di abbonamenti rilasciati).

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.

În 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 il dato è al momento di un parcometro ogni 22,19 (5747 stalli /259 parcometri installati).

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 S.p.A., 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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 anomini.

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile anche presso l'Ufficio Clienti di Azimut S.p.A.

6.6.4. RECAPITI PER IL CLIENTE

Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefonico

Azimut S.p.A. – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna Tel 0544 451238

Fax 0544 684298

e-mail: <u>info@azimut-spa.it</u>

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. (<u>www.azimut-spa.it</u>) e del Comune di Cervia (<u>www.comunecervia.it</u>).

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

Tel 0544 979350 - Fax 0544 914019 - e-mail <u>cerviainforma@comunecervia.it</u>

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 8:30 13:00
- giovedì pomeriggio ore 15:00 17:00
- Sabato CHIUSO