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
2018
Azimut S.p.A.

SERVIZIO SOSTA RAVENNA

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; altre funzioni dei parcometri
   4.3 Controllo dei titoli di sosta
   4.4 Sanzioni amministrative per sosta irregolare
   4.5. Ricorsi

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2017

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 Clienti

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 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 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 Ravenna, 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 Ravenna.
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 trienno::
a) le interviste effettuate a marzo 2014 sono state complessivamente 1005, così suddivise: 703 a Ravenna, 201 a Faenza e 101 a Cervia;
b) le interviste effettuate a dicembre 2015 sono state complessivamente 1011, così suddivise: 697 a Ravenna, 207 a Faenza, 107 a Cervia;
c) le interviste effettuate a gennaio 2017 (relative all'anno 2016) sono state complessivamente 1024, così suddivise: 713 a Ravenna, 211 a Faenza e 100 a Cervia;
d) le interviste effettuate a gennaio 2018 (relative all'anno 2017) sono state complessivamente 1001, così suddivise: 07 Ravenna, 201 a Faenza e 93 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 - INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA**	**2015**	**2016**	**2017**
	VOTI MEDI	**VOTI MEDI**	**VOTI MEDI**
Corretto funzionamento del parcometro	6,95	7,34	7,30
Facilita' individuazione e accesso al parcometro	6,91	7,17	7,18
Adeguatezza informazioni per l'uso del parcometro	6,66	7,17	7,22
Modalità di pagamento	6,89	7,26	7,40
Sistemi di pagamento innovativi	6,91	7,20	7,13
Adeguatezza del servizio	6,56	7,00	7,04
Elasticità verso gli automobilisti, tolleranza ragionevole	6,28	6,24	6,11
GIUDIZIO COMPLESSIVO	**6,74**	**7.05**	**7,06**

Il servizio sosta ha quindi riportato una valutazione media nei servizi istituiti dal Comune di Ravenna in costante crescita rispetto alle annualità precedenti.

Si evidenzia la progressiva crescita del livello di soddisfazione in particolare riguardo a "modalità di pagamento" e "sistemi di pagamento innovativi", a seguito della alla messa a regime nel corso del 2015 dei sistemi di pagamento a tecnologia avanzata (carta di credito e telefono cellulare) iniziata nel 2014.

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

CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNATE DALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO SOSTA	**2015**	**2016**	**2017**
Prezzi alti	4,5	6,9	7,1
Mancanza parcheggi	13,6	22,8	20,4
Mancanza parcheggi a pagamento sul lungomare	0,4	0,3	0,4
Pochi parcheggi gratuiti	8,6	27,0	26,5
Parcometri non funzionanti – spesso fuori servizio	0,4	0,3	0,2
Parcometri scomodi	0,8	0,2	0,7
Pochi controlli	2,9	2,8	3,8
Carenza vigili urbani	-	-	
Troppe multe	0,4	1,7	0,7
Pochi parcometri	2,5	0,3	0,2
Poco elastici	-	-	
Pochi posti per disabili	-	-	
Aree di sosta a pagamento anche per i residenti	-	-	
Modalità di pagamento scomoda	0,4	0,2	0,4
Divieto di sosta davanti ai negozi	-	-	
Impossibilità di prolungare la durata della sosta	-	-	
Difficile individuare le zone a pagamento	-	-	
Parcheggi a pagamento anche in ospedale	-	-	
Niente in particolare, non sa	65,4	29,2	29,2
Altre generiche	-	8,3	10,4
TOTALE	**100**	**100**	**100**

Riferendoci all'indagine svolta per il 2017, solo il **6 %** complessivo delle criticità sono attribuibili ad AZIMUT, come sommatoria di singole criticità con percentuali minime.

Si evidenzia che nel 2017 la percentuale di intervistati che dichiara di non avere nulla in particolare da segnalare o comunque segnala criticità al 39,2 % (in linea rispetto al 37,5% del 2016, in netta riduzione del 65,4% del 2015).

Il **54,4%** (in calo rispetto al 57% dello scorso anno) delle criticità segnalate sono di esclusiva competenza del governo della mobilità e quindi dell'Amministrazione Comunale di Ravenna (scarsità di parcheggi gratuiti, mancanza parcheggi in generale, tariffe elevate, potendo questo ultimo indicatore riguardare parzialmente anche AZIMUT SPA per i due parcheggi direttamente gestiti dalla società – P.le Spik e Via Guidarelli).

I due dati di **"mancanza di parcheggi gratuiti"** e **"mancanza di parcheggi in generale"** sono pari al **47,3%,** mentre quello delle "tariffe elevate", resta sostanzialmente contenuto.

Il dato della scarsità dei parcheggi gratuiti e quello della scarsità di parcheggi non appare oggettivamente riscontrato dai dati di utilizzo delle aree di sosta in città: la percentuale di occupazione resta sostanzialmente la stessa degli anni precedenti.
Lo scorso anno si segnalò che il complesso dei parcheggi Guidarelli / Port'Aurea, pur evidenziando una percentuale di occupazione allineata alle altre aree, offre di norma la presenza di posti auto disponibili. Era ritenuto possibile che la percezione dell'utenza fosse stata influenzata dalla pubblica discussione più volte ripresa dalla stampa locale e dai siti internet sul parcheggio di Piazza Baracca e sulla mancata riapertura del parcheggio di Piazza Kennedy (sottratto definitivamente alla sosta). Il 2017 non è stato caratterizzato da particolari criticità, per cui il dato 2017 in miglioramento.

Risulta sostanzialmente consolidato il trend di contenimento della criticità inerente alle **"tariffe elevate".** Ne consegue l'evidenza di tariffe ritenute eque dalla Clientela (una criticità del 7,1 % appare di fatto irrilevante). Del resto, le tariffe applicate a Ravenna appaiono certamente non superiori a quelle degli altri capoluoghi nella regione.
Nel 2015 l'Amministrazione Comunale aveva preannunciato interventi di razionalizzazione e calmieramento che di fatto sono stati realizzati nel 2016 (ad esempio, dal 1° febbraio 2016 è stata ridotta la fascia oraria di pagamento dalle ore 20.00 alle ore 18.30 e dal 1° marzo 2016 è stato per la prima volta introdotto un abbonamento scontato per la zona tariffaria 5). Ne è conseguito un immediato netto riscontro da parte dell'utenza, evidente nel passaggio tra il 2015 e il 2016 (nel 2016 il dato fu del 6,9%).
Nel contempo da metà luglio 2015 è stato aperto il parcheggio di Via Guidarelli gestito direttamente da AZIMUT, con tariffe che la società ha ritenuto di ridurre rispetto a quelle inizialmente previste, introducendo anche un importo massimo per sosta continuativa, garantendo l'accesso in area videosorvegliata per 24 ore. La tariffa, in area centrale, appare oggettivamente ridotta, anche considerando la modalità di pagamento a consumo (a differenza di quella consentita dai parcometri nelle altre aree comunali). La risposta dell'utenza, in termini di occupazione, si è venuta via via consolidando fino ad attestarsi a percentuali simili a quelle delle altre aree centrali gestite con parcometro (dall'estate 2017, con la riapertura di piazza Kennedy i dati di occupazione sono in progressivo miglioramento).

E' stato aperto il 10 aprile 2017 (a pagamento dal 02.05.2017) il "nuovo" parcheggio di Piazza Baracca, a seguito della trasformazione delle modalità di utilizzo dell'area, prima servita dai parcometri (i lavori sono stati svolti in 30 giorni).
Si è introdotto un sistema "minipark" con lettura ottica della targa, che elimina la necessità di emettere un biglietto all'ingresso e all'uscita (del medesimo tipo di quello di Via Guidarelli).

Si è passati quindi ad un sistema di parcheggio a favore dell'utenza: test effettuati sul campo nel 2016 (in Piazza Baracca e in Largo Firenze) hanno evidenziato una percentuale di occupazione (intorno al 30%) pressoché simile alle aree di sosta in città con pagamento pagato preventivamente dall'utente, ma non effettivamente consumato. Inoltre un sistema di pagamento "a consumo" evita all'utenza di incorrere in sanzioni in caso di superamento dell'orario di parcheggio rispetto alla previsione.
Le dimensioni degli stalli sono stati adeguati alla normativa vigente, con la riduzione di n. 9 posti (che sarebbero stati eliminati a prescindere dall'introduzione del nuovo sistema, avendo inoltre l'area comunque necessità di un significativo intervento manutentivo).
La spesa complessiva (anticipata da AZIMUT) è determinata dal conto finale di aggiudicazione di appalti e forniture assegnati ai sensi della normativa del Codice dei Contratti. Il costo dell'intervento è costituito in parte significativa dall'adeguamento preventivo dell'area, che sarebbe in ogni caso stato necessario in considerazione dello stato attuale di usura del manto.
Su progetto di miglioramento proposto da AZIMUT (che ha deciso di farsi interamente carico della spesa, e cioè senza alcun costo a carico del Comune di Ravenna) l'area è stata recintata con fioriere in acciaio corten con allestimento di piante sempreverdi, al fine di inserire funzionalmente il parcheggio nel contesto urbano.
Il parcheggio è monitorato 24 ore su 24 con un sistema di videosorveglianza in remoto.
L'accesso è regolato da sbarre sia nei periodi a pagamento che in quelli gratuiti (dalle ore 18.30 alle ore 8.00 nei giorni feriali; e dalle ore 00.00 alle ore 24.00 nei giorni festivi), consentendo la sicurezza complessiva dell'area.
Si evidenzia come l'area sia stata significativamente riqualificata, in linea con precedenti interventi (nel corso del 2016 la società - su incarico del Comune di Ravenna - ha progettato ed eseguito l'intervento di riqualificazione del parcheggio di Via Port'Aurea - ex ACI).
Il nuovo parcheggio di piazza Baracca, per le sue caratteristiche specifiche, ha consentito di azzerare il fenomeno della presenza di abusivi (particolarmente critico in passato). Si evidenzia sotto tale profilo del resto come analogamente azzerato è il fenomeno negli altri due parcheggi gestiti con il medesimo sistema dalla società (Gudarelli; Spik parcheggio antistante il vecchio pronto soccorso).
I dati di occupazione del parcheggio, dal momento della sua riapertura,, sono costanti e decisamente importanti

Riguardo all'altro parcheggio direttamente gestito da AZIMUT (quello antistante il Pronto Soccorso dell'Ospedale Civile di Ravenna – P.le Spik), a settembre 2017 il parcheggio è stato completamente riammodernato introducendo il medesimo sistema (a lettura ottica della targa) adottato nel parcheggio Guidarelli ed in piazza Baracca.
AZIMUT ha installato su tutta l'area di sosta un sistema di videosorveglianza (n. 8 telecamere), attivo 24 ore. migliorando quindi le condizioni di sicurezza a favore di un'utenza particolare esposta). Sono previsti passaggi a ronda all'interno del parcheggio nelle ore notturne da parte di Istituto di Vigilanza;
In una logica di miglioramento della qualità del servizio reso e di collaborazione con Azienda USL della Romagna nonché con l'amministrazione comunale, Azimut S.p.a. ha realizzato a proprie spese l'intervento di adeguamento del sistema di gestione del parcheggio e quello di riordino delle aree esterne allo stesso compresa l'area a fronte dell'accesso principale del complesso ospedaliero di viale Randi, finalizzati al miglioramento della viabilità e delle modalità di utilizzo di un' area di per sé particolarmente sensibile.
Nonostante l'investimento effettuato, AZIMUT non solo ha mantenuto le medesime tariffe in essere (invariate dal 2010), ma ha deciso di ridurre la tariffa giornaliera da €. 4,00 ad €. 3,50 (è stata confermata anche la gratuità per uscite nei primi 15 minuti dall'entrata). Da una verifica dei parcheggi a pagamento presso i complessi ospedalieri nei capoluoghi di provincia regionali, si evidenza con chiarezza che quello gestito da AZIMUT a Ravenna è l'unico con tariffe ridotte (mediamente la metà della tariffa oraria), presidiato per la maggior parte della giornata, con sistema di accesso controllato da sbarre, privo di qualsiasi presenza di "abusivi" (fenomeno particolarmente

sensibile in generale nelle aree di sosta, e – a maggior ragione – in un'area con una Clientela particolare come quella di un complesso ospedaliero).
Azimut ha ritenuto di ampliare notevolmente il numero dei posto gratuito disabili: dai precedenti n. 9 si è passati a 17 posti disabili (posti da Azimut S.p.a. immediatamente all'esterno del parcheggio). E' stato inoltre ricavato un accesso diretto per n. 8 posti auto gratuiti per disabili di fronte all'ingresso del vecchio Pronto soccorso e n. 1 posto gratuito per disabili di fronte all'accesso all' Ospedale in viale Randi.
La Società ha ritenuto in ogni caso, in considerazione della particolare utenza del parcheggio, di mantenere un presidio di personale fisso (cooperativa sociale, nell'ambito della compagine del socio privato della società) per fornire supporto ed assistenza, per tutto il periodo di apertura pagamento del parcheggio.

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 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. aR.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.

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 e del ponte mobile sul Canale Candiano;
- 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 25 gennaio 2017 è stato rilasciato il Certificato di Rinnovo Triennale (valido fino al 15.9.2018 e soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione).

In data 19.12.2017 Azimut S.p.a.. ha ottenuto la certificazione alla nuova norma ISO 9001:2015.

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. 60 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.

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 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 dalle 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 Ravenna 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 Ravenna, alla vendita degli abbonamenti e delle tessere Parkomat sempre in nome e per conto del Comune di Ravenna ed alle altre prestazioni accessorie oggetto del contratto.

Titolare del servizio e degli incassi integrali tutti della tariffa pagata dall'utenza (da parcometro, minipark con accesso a sbarra e sistema di lettura ottica della targa, tessere, carta di credito, telefono cellulare, ecc.) è esclusivamente il Comune di Ravenna. Sui biglietti della sosta, sulle tessere, su qualsiasi altro supporto di modalità di pagamento è unicamente apposto il logo del Comune di Ravenna.
Il logo di Azimut sui parcometri e su ogni altra documentazione è apposto per fornire assistenza ed informazioni all'utenza.

Al fine di sottoporsi alla massima trasparenza, in considerazione degli incassi di integrale spettanza del Comune di Ravenna, AZIMUT SpA – in quanto gestore contabile – ha adottato specifiche procedure di verifica e controllo (procedura qualità AZQL80).
Tutti i parcometri ed i sistemi c.d. minipark sono centralizzati in rete (mediante collegamento con SIM telefonica) e sono gestiti da un software presso server esterno (Parkeon SpA, costruttore dei parcometri, oggi Flowbird Group).
Il software evidenzia in tempo reale – e per ogni parcometro e cassa automatica dei sistemi c..d minipark- 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.

I parcheggi Guidarelli e Spik (antistante al vecchio Pronto Soccorso presso l'Ospedale di Ravenna) sono di titolarità (e quindi anche i relativi incassi) di AZIMUT, in conseguenza di diritti reali d'uso o usufrutto della società acquisiti su aree *"private"* (Opera di Religione della Diocesi di Ravenna per il parcheggio Guidarelli; Azienda USL della Romagna per il parcheggio di Spik). Si tratta quindi di parcheggi gestiti su un paino *"privatistico"* dalla società, al di fuori del contratto di servizio dl Comune di Ravenna

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO.

I servizi di sosta a pagamento nel territorio comunale di Ravenna istituiti dal Comune di Ravenna sono normati da Ordinanza comunale.
I posti istituiti dal Comune di Ravenna risultano attualmente n. **4.505**: in città n. **2.630** (2.596 auto + n. 22 camper + n. 11 bus); sul litorale **1.875** posti (1.865 auto + 10 moto).

Tali aree sono gestite con parcometri e con sistema c.d. “minipark” (accesso regolato da sbarre, con lettura targa).
Sono invece gestiti direttamente da Azimut S.p.a. al di fuori del contratto di servizio con il Comune di Ravenna (e quindi non sono assoggettati alle disposizioni comunali), i parcheggi automatizzati con accesso a sbarre di via Guidarelli e di Piazzale Spik (area antistante il vecchio pronto Soccorso di Ravenna, compresa un’area limitata gestita con parcometro istituita da Azienda USL della Romagna presso l’area del nuovo Pronto Soccorso dell’Ospedale Civile di Ravenna), per un totale di **446** posti auto.

L’offerta di servizio è disponibile anche sul sito del Comune di Ravenna www.cesostapervoi.it

4.1. TARIFFE e DETTAGLIO AREE DI SOSTA

A) RAVENNA CITTA’

Parcheggi “comunali” a pagamento regolati da parcometro (Ordinanza del Comune di Ravenna n. 1312 del 01.09.2016)

PERIODI E ORARI DI PAGAMENTO

ZONE TARIFFARIE 1-2-3-4-5:
DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 18.30 – GIORNI FERIALI, DAL LUNEDI’ AL SABATO.
La sosta è gratuita la domenica e nei giorni festivi, compresa la festa del patrono S. Apollinare in Classe (23 luglio).

ZONA TARIFFARIA 6 – CAMPER
DALLE ORE 0.00 ALLE ORE 24.00 – TUTTI I GIORNI, FERIALI E FESTIVI

TARIFFE ORARIE

ZONA TARIFFARIA 1:
1,20 €/ora per i primi 30 min, € 1,50/ora da 30 a 90 min, €1,80/ora da 90 a 150 min,
sosta minima acquistabile 15 minuti - sosta massima consentita 150 minuti equivalenti a € 3,90.

ZONA TARIFFARIA 2: 1,20 €/ora,
sosta minima acquistabile 15 minuti - sosta massima consentita 150 minuti equivalenti a € 3,00.

ZONA TARIFFARIA 3: 0,50 €/ora,
sosta minima acquistabile 36 minuti - sosta massima consentita 240 minuti equivalenti a € 2,00.

ZONA TARIFFARIA 4: 0,35 € / ora,
sosta minima acquistabile 52 minuti - sosta massima consentita 600 minuti equivalenti a € 3,50.

ZONA TARIFFARIA 5: 0,35 € / ora,
sosta minima acquistabile 52 minuti - sosta massima consentita 630 minuti
Con importo pari a €. 1,50 la sosta viene automaticamente posticipata alle ore 18.30 della giornata di emissione del tagliando di parcheggio.
Dall’1.3.2016 per questa zona è possibile acquistare un abbonamento mensile a tariffa scontata da € 25,00 (come meglio descritto a pagina 16)

ZONA TARIFFARIA 6: **dalle ore 00.00 alle ore 24.00, giorni feriali e festivi, 0,50 € / ora**
Piazza della Resistenza – Ravenna (camper) - Piazzale G.Ravaioli – Classe (bus e camper)
sosta minima acquistabile 30 minuti - sosta massima consentita 24 ore

Con importo pari a € 2,25 la sosta viene automaticamente posticipata alle ore 24.00 della giornata di emissione del tagliando di parcheggio.

B) RAVENNA CITTA'

Piazza Baracca - Parcheggio "comunale" a pagamento <u>regolato da sistema "minipark", cioè con accesso regolato da sbarre</u> (Ordinanza del Comune di Ravenna n. 460 del 10.04.2017)

PERIODI E ORARI DI PAGAMENTO

ZONA TARIFFARIA "A" (in vigore dal 2 maggio 2017):
DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 18.30 – GIORNI FERIALI, DAL LUNEDI' AL SABATO.
La sosta è gratuita la domenica e nei giorni festivi, compresa la festa del patrono S. Apollinare in Classe (23 luglio).

TARIFFE ORARIE

ZONA TARIFFARIA "A" (in vigore dal 2 maggio 2017):
€ 1,20/ora per i primi 30 min, € 1,50/ora da 30 a 90 min, €1,80/ora da 90 a 150 min,, € 3,00/ora dal 150° minuto.
E' prevista una franchigia di 15 minuti, tecnicamente regolata dal ***"momento dell'ingresso"*** :

- **<u>entrando dopo le ore 8.00 dei giorni feriali,</u>** i primi 15 minuti sono gratuiti, ovvero allo scadere del 15° minuto si paga l'intero tempo trascorso dall'ingresso, con le tariffe sopra indicate;
- **<u>entrando in periodo di gratuità (feriali 18.30-8.00; festivi 00.00-24.00),</u>** una volta trascorsi 15 minuti nel periodo di gratuità dal *"momento dell'ingresso",* ove si esca in periodo di pagamento (e cioè dopo le ore 8.00 del primo giorno feriale successivo) si paga dal primo minuto di sosta successivo alle ore 8.00.

<u>Estratto del regolamento dell'area</u>

Area con accesso a sbarra in entrata ed in uscita 00.00 • 24.00 (sia nei periodi a pagamento sia nei periodi di gratuità), con **lettura ottica della targa in entrata ed in uscita con telecamera (non viene emesso alcun biglietto magnetico o altro che comanda le sbarre).**

Riservato per autovetture (in particolare, cat. M1 art. 47 2° comma lett. B: veicoli destinati al trasporto di persone, aventi al massimo 8 posti a sedere oltre al sedile del conducente), prive di rimorchio di qualsiasi genere. Non sono ammessi altri veicoli: camper, caravan, autocarri, motocicli, cicli, ecc..

Parcheggio senza custodia.

Parcheggio videosorvegliato da remoto 24 ore con n. 5 telecamere, con passaggi all'interno della vigilanza.

Numero posti auto: n. 65 (all'esterno dell'area sono posizionati n. 2 posti disabili gratuiti, n. 3 posti per carico / scarico, n. 1 riservato a vetture elettriche per rifornimento presso apposita colonnina. Sono altresì presenti numerosi posti moto gratuiti).

Entrata ed uscita con sosta o transito rapidi: entro 15 minuti dal ***"momento dell'ingresso nell'area",*** come sopra meglio dettagliato (per soste brevi o nel caso si entri e non si trovi posto)**: gratuito; non passare dalla cassa, presentarsi alla sbarra di uscita.**

Modalità di pagamento: cassa automatica (contanti - monete e banconote, con rendiresto; carta di credito), digitando preventivamente la TARGA. In caso di malfunzionamento della cassa, viene installato cassa

colonnina di pagamento alternativa (moneta, senza rendiresto; carta di credito, che consente l'esatto importo di pagamento). Viene emessa ricevuta (NON deve essere utilizzata per consentire l'uscita). **USCIRE dal parcheggio ENTRO 10 minuti dal pagamento.**

Malfunzionamento: in caso di malfunzionamento (in primis mancata apertura delle sbarre), è presente (nella zona tra le due sbarre) **colonnina con collegamento telefonico SOS** attivabile mediante **pressione di specifico tasto.** In caso di impossibilità per qualsiasi motivo di attivare tale contatto, l'utente può chiamare il numero specifico segnalato sulla colonnina **800046340** (Colas Vigilanza di Ravenna).

Indennizzo per richiesta interventi di emergenza (es. mancata apertura sbarra): si ritiene normale una tempistica massima di intervento del personale Azimut di 30 minuti dalla chiamata. Per una tempistica superiore, qualora non fosse giustificata da oggettive situazioni di forza maggiore, Azimut indennizzerà l'utente per il disagio per un importo comunque non superiore a € 20,00.

C) LITORALE

Parcheggi "comunali" a pagamento <u>regolati da parcometro</u>

Sul litorale ravennate (Marina di Ravenna, Punta Marina; Lido di Dante) la sosta è attiva solo nel periodo primavera-estate. La sosta è regolata da apposita ordinanza annuale.

La sosta a pagamento sul litorale ravennate è stata stabilita per la stagione 2017 dal **21.04.2018 al 2.09.2018 – Ordinanza del Comune di Ravenna n. 524 del 19.04.8**

PERIODI ED ORARI DI PAGAMENTO

a) tutti i venerdì notte (ad esclusione del 1 giugno e del 17 agosto), dalle ore 20.00 alle ore 02.00 del sabato o giorno successivo;

b) tutti i sabati e nelle giornate del 24, 29 e 30 aprile, 1giugno, 9 luglio, 12, 13, 14, 15, 16, 17 agosto dalle ore 09.00 alle ore 02.00 della domenica o giorno successivo;

c) tutte le domeniche (ad esclusione 29 aprile, 22 luglio e del 12 agosto), il 25 aprile e il 1° maggio, dalle ore 09.00 alle ore 22.00.

TARIFFE

Tariffa diurna (dalle ore 09:00 alle ore 18:00): € 0,50/ora, con possibilità di forfait diurno dalle ore 09:00 alle ore 18:00 per € 3,00 complessivi;

Tariffa serale-notturna (dalle ore 18:00 al termine): € 1,00/ora con possibilità di forfait serale-notturno dalle ore 18:00 al termine per € 4,00 complessivi;

Tariffa giornaliera (dalle ore 09:00 al termine): possibilità di forfait giornaliero dalle ore 09:00 al termine per € 7,00 complessivi.

D) LITORALE

Parcheggi "comunali" a pagamento <u>regolati da parcometro</u>

Sul litorale ravennate (Marina di Ravenna, Punta Marina; Lido di Dante) la sosta è attiva solo nel periodo primavera-estate. La sosta è regolata da apposita ordinanza annuale.

La sosta a pagamento sul litorale ravennate è stata stabilita per la stagione 2017 dal **21.04.2017 al 3.09.2017**

PERIODI E ORARI DI PAGAMENTO (DAL 21.04.2017 AL 03.09.2017)

ZONA TARIFFARIA MOTO
DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 18.30 – TUTTI I GIORNI, FERIALI E FESTIVI

TARIFFE ORARIE

TARIFFA MOTO **(dalle ore 8.00 alle ore 18.30 giorni feriali e festivi) 1,00 € /ora**
Lungomare Colombo a Punta Marina Terme e Lungomare di Marina di Ravenna
Sosta minima acquistabile 15' – sosta massima consentita 630 minuti

E) PARCHEGGI AZIMUT
AREA PRONTO SOCCORSO OSPEDALE S. MARIA DELLE CROCI DI RAVENNA (*)

E. 1. PARCHEGGIO ANTISTANTE "VECCHIO" PRONTO SOCCORSO (P.LE SPIK)

Azimut S.p.a gestisce direttamente il parcheggio nell' area di proprietà di Azienda USL della Romagna, con concessione in uso onerosa dell' area (durata della concessione 37 anni, con decorrenza dal 1994).

Per informazioni di dettaglio **http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta/Parcheggio-ospedale-di-Ravenna**

ORARIO A PAGAMENTO :8.30 • 22.00 dal lunedì al venerdì; 8.30 • 15.00 il sabato. E' gratuito nei restanti periodi dei giorni feriali e 00.00-24.00 di domenica e festivi.

TARIFFA: primi 15 minuti gratuiti (entrata ed uscita rapida), al superamento del 15° minuto si paga l'intero tempo trascorso dal momento dell'ingresso nell'area di sosta al costo orario ordinario di € 0,50 ora; **tariffa oraria €. 0,50/ora**, con step da € 0,10 all'ingresso e ogni successivi 12 minuti; **€. 3,50 sosta massima giornaliera** (nel senso che raggiunto l'importo di €. 3,50 di sosta continua nella stessa giornata, si può sostare ulteriormente non pagando fino alle 22.00 come bonus. Valido solo per un'entrata ed un'uscita nella stessa giornata).

Estratto del regolamento dell'area

Area con accesso a sbarra in entrata ed in uscita 00.00 • 24.00 (sia nei periodi a pagamento sia nei periodi di gratuità), con **lettura ottica della targa in entrata ed in uscita con telecamera (non viene emesso alcun biglietto magnetico o altro che comanda le sbarre).** Riservato per autovetture (in particolare, cat. M1 C.d.S.). Non ammessi altri veicoli: camper, caravan, autocarri, motocicli, cicli, ecc..

Parcheggio senza custodia.

Parcheggio videosorvegliato da remoto 24 ore con n. 8 telecamere, con passaggi all'interno della vigilanza.

Numero posti: n. 262 + 17 posti auto gratuito per disabili (posti da Azimut S.p.a. immediatamente all'esterno del parcheggio). E' stato inoltre ricavato un accesso diretto per n. 8 posti gratuiti per disabili di fronte all'ingresso del vecchio Pronto Soccorso e n. 1 posto gratuito per disabili di fronte all'accesso dell'Ospedale in viale Randi.

Orario di apertura: 00.00 • 24.00 (feriali e festivi).

Entrata ed uscita rapida: entro 15 minuti dall'entrata gratuito; non passare dalla cassa, presentarsi alla sbarra di uscita;

Pagamento: prima di uscire dal parcheggio, utilizzando esclusivamente le casse automatiche;

Modalità di pagamento: cassa automatica (n. 2 casse) (contanti - monete e banconote, con rendiresto; per pagamenti a partire da € 1,00 carta di credito o bancomat circuito Maestro o contactless), **digitare la TARGA, premere "Accettare", pagare**. **Viene emessa ricevuta (NON deve essere utilizzata per consentire l'uscita: il sistema legge automaticamente la targa in uscita). USCIRE dal parcheggio ENTRO 10 minuti dal pagamento. NON è più prevista una cassa manuale con pagamento ad operatori;**

Malfunzionamento: in caso di malfunzionamento (in primis mancata apertura delle sbarre), è presente (nella zona tra le due sbarre) **colonnina con collegamento telefonico SOS** attivabile mediante **pressione di specifico tasto.**

Dalle ore 8.30 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle 15.00 del sabato è presente presso il box nel parcheggio apposito personale, che potrà nel caso intervenire direttamente (è il personale che risponde alla richiesta di SOS).

Nei restanti orari e la domenica ed i festivi, risponderà da remoto alla richiesta di SOS centrale operativa di Istituto di Vigilanza (Colas Vigilanza), che ha la possibilità di aprire in tempo reale da remoto gli accessi e - solo ove non fosse possibile - interverrà nel minor tempo possibile con invio di pattuglia nel sito.

In caso di impossibilità per qualsiasi motivo di attivare il collegamento telefonico SOS sulla colonnina (negli orari in cui non è presente personale nell'area), l'utente può chiamare il numero specifico segnalato sulla colonnina **800046340**(Colas Vigilanza di Ravenna).

Presidio informativo di assistenza: è presente presso il box nel parcheggio (posto a fianco delle casse automatiche) apposito personale dalle ore 8.30 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle 15.00 del sabato. Gli utenti possono rivolgersi a tale personale per ogni assistenza o informazione oltrechè per segnalare ad Azimut S.p.a. e nel caso agli organi competenti ogni eventuale anomalia nell'area. Detto personale opera nell'area come punto di controllo remoto di altre dotate dello stesso sistema tecnologico (attualmente, Guidarelli; Baracca). Il personale NON potrà ricevere il pagamento del parcheggio dagli utenti: il pagamento dovrà essere effettuato unicamente presso le due casse automatiche.

E. 2. PARCHEGGIO ANTISTANTE "NUOVO" PRONTO SOCCORSO (PIAZZALE SPIK) (ordinanza Comune di Ravenna n 1096 P.G. 87700 del 30.07.2013)
Parcheggio a pagamento regolato da parcometro. PERIODI ED ORARI DI PAGAMENTO Dalle ore 8.00 alle ore 20.00 – tutti i giorni, feriali e festivi TARIFFA: €. 0,50 per ogni ora con un massimo di 3 ore.

(*) Le aree sono di proprietà dell'Azienda USL Romagna, concesse in uso ad AZIMUT SpA

F) PARCHEGGIO AZIMUT GUIDARELLI / Robur
Parcheggio regolato da sbarra automatica in accesso ed in uscita, con sistema di lettura targhe (senza utilizzo di biglietto). Parcheggio non custodito. Pagamento attraverso cassa automatica. Per informazioni di dettaglio **http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta/Parcheggio-via-Guidarelli-Ravenna** PERIODI ED ORARI DI PAGAMENTO **Orario di apertura:** 00.00 – 24.00 (feriali e festivi) **Orario a pagamento:** dalle ore 8.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato. Nei restanti periodi è gratuito.

TARIFFA
€. 1,20/ora, con step di 5 minuti; **€. 5,00 giornaliero** (dopo 4 ore e 10 minuti di sosta continua nella stessa giornata, raggiungendo pertanto €. 5,00, si può sostare ulteriormente non pagando fino alle 20.00 come bonus. Valido solo per un'entrata ed un'uscita nella stessa giornata).
Nel periodo di pagamento, i primi 10 minuti sono gratuiti in caso di entrata ed uscita rapida (nel caso si entri e non si trovi posto); per i periodi di sosta superiori ai 10 minuti, la sosta si paga retroattivamente dal primo minuto.

Azimut gestisce direttamente il parcheggio, su area privata di proprietà dell'Opera di Religione della Diocesi di Ravenna il cui utilizzo è stato acquisto da Azimut S.p.a. in diritto reale di superficie.
Il parcheggio è stato aperto in un prima fase gratuita il 18.06.2015. In data 20.07.2015 è stato avviato il parcheggio a pagamento.

Estratto del regolamento dell'area

Area con accesso a sbarra in entrata ed in uscita 00.00 • 24.00 (sia nei periodi a pagamento sia nei periodi di gratuità), con **lettura ottica della targa in entrata ed in uscita con telecamera (non viene emesso alcun biglietto magnetico o altro che comanda le sbarre).**

Riservato per autovetture (in particolare, cat. M1 C.d.S.) con altezza max 2 m. e massa complessiva max 3t. (per sosta sul piano superiore, prive di rimorchio di qualsiasi genere. Non sono ammessi altri veicoli: camper, caravan, autocarri, motocicli, cicli, ecc..

Parcheggio senza custodia.

Parcheggio videosorvegliato da remoto 24 ore con n. 9 telecamere, con passaggi all'interno della vigilanza.

Numero posti: n.132 (di cui n. 3 posti disabili riservati a pagamento, specificamente attrezzati, posti nelle immediate vicinanze della casse. Parcheggio con accesso regolato, senza sistema di pagamento preventivo della sosta, non presidiato, non custodito)

Entrata ed uscita rapida: entro 10 minuti dall'entrata (nel caso si entri e non si trovi posto): gratuito; non passare dalla cassa, presentarsi alla sbarra di uscita;

Modalità di pagamento: cassa automatica (contanti - monete e banconote, con rendiresto; carta di credito), digitando preventivamente la TARGA. In caso di malfunzionamento della cassa, viene installato cassa colonnina di pagamento alternativa (moneta, senza rendiresto; carta di credito, che consente l'esatto importo di pagamento). Viene emessa ricevuta (NON deve essere utilizzata per consentire l'uscita). **USCIRE dal parcheggio ENTRO 10 minuti dal pagamento.**

Malfunzionamento: in caso di malfunzionamento (in primis mancata apertura delle sbarre), è presente (nella zona tra le due sbarre) **colonnina con collegamento telefonico SOS** attivabile mediante **pressione di specifico tasto.** In caso di impossibilità per qualsiasi motivo di attivare tale contatto, l'utente può chiamare il numero specifico segnalato sulla colonnina **800046340** (Colas Vigilanza di Ravenna).

Indennizzo per richiesta interventi di emergenza (es. mancata apertura sbarra): si ritiene normale una tempistica massima di intervento del personale Azimut di 30 minuti dalla chiamata. Per una tempistica superiore, qualora non fosse giustificata da oggettive situazioni di forza maggiore, Azimut indennizzerà l'utente per il disagio per un importo comunque non superiore a € 20,00.

AREE DI PARCHEGGIO A PAGAMENTO NEL TERRITORIO COMUNALE DI RAVENNA (ULTIMO AGGIORNAMENTO TARIFFARIO: ORDINANZA N. 1312 DEL 01.09.2016 E ORDINANZA N. 460 DEL 10.04.2017 SPECIFICA PER PIAZZA BARACCA)			
AREE DI SOSTA COMUNALI A RAVENNA	**POSTI DISPO-NIBILI**	**TARIFFA**	**ORARI**
Piazza B. Alighieri	77	4	8.00-18.30, giorni feriali
Piazza F. Baracca (dal 10.04.2017)	65	"A"	
Piazza Caduti	7	1	
Piazza D'Annunzio	16	3	
Piazza Duomo	10	1	
Largo Degli Esposti (V.le Randi / Via Missiroli)	45	5	
Largo Firenze	92	1	
Largo Firenze - Piazzetta Ragazzini	5	1	
Piazza Mameli	54	2	
Piazza Ortali	18	4	
Largo Porta Nuova (Via Monfalcone)	0	5	
Piazza Port'Aurea (aperto dal 26.05.2016)	76	2	
Piazza G. B. Rossi	59	3	
Piazza Ravaioli - CLASSE (auto)	21	5	
Piazza Ravaioli - CLASSE (camper)	12	6	0.00-24.00, feriali e festivi
Piazza Ravaioli - CLASSE (bus)	11	6	
Piazza Resistenza (auto)	157	5	8.00-18.30, giorni feriali
Piazza Resistenza (camper)	10	6	0.00-24.00, feriali e festivi
Piazzale Segurini	62	3	8.00-18.30, giorni feriali
Piazza Torre Umbriatica	154	5	
Via B. Alighieri	13	2	
Via Agnello	23	3	
Via Augusta	4	4	
Via Baldini N.	14	4	
Viale Santi Baldini	132	5	
Viale Baracca	7	3	
Via Bassi U.	34	3	
Via Battisti	45	3	
Via Bezzi	40	3	
Via Bixio	38	3	
Via Canneti	15	2	
Via Carducci	49	3	
Via Castel S. Pietro	35	2	
Via Cerchio	7	3	
Via Cesarea	14	3	
Largo Chartres	35	2	
Via Chiesa	3	2	
Via Chiesa Damiano	10	3	
Viale Claudia	6	4	
Via Colonna M.A.	32	3	
Via Costa	27	2	
Via Cura	55	3	
Via De Gasperi	17	3	

AREE DI SOSTA COMUNALI A RAVENNA	POSTI DISPO-NIBILI	TARIFFA	ORARI
Via Don Lolli	2	2	8.00-18.30, giorni feriali
Via Don Minzoni	11	2	
Via Duca d'Aosta	32	4	
Via Ercolana	52	3	
Via Falier	21	3	
Viale Farini	60	2	
Via Garatoni	2	1	
Via Gradisca	19	5	
Via Guaccimanni	13	2	
Via Guidarello (su strada)	9	3	
Via Maggiore	53	2	
Via Maroncelli (sud)	6	2	
Via Maroncelli (nord)	14	3	
Via Missiroli	26	4	
Via Monfalcone	41	5	
Via Morelli	15	3	
Via Mura di Porta Serrata	25	4	
Via Mura di Porta Gaza	47	4	
Via Oriani F.	22	3	
Via Oberdan G.	28	3	
Via Pallavicini	20	3	
Via Padre Genocchi	6	5	
Via Pascoli	9	3	
Via Port'Aurea (su strada)	19	2	
Via Rava	17	3	
Via Ricci	18	2	
Via Rocca ai Fossi	34	3	
Via Rocca Brancaleone	32	3	
Via di Roma (Porta Serrata)	8	4	
Via di Roma (nord)	37	3	
Via di Roma (fronte ex UPIM)	9	2	
Via di Roma (sud)	97	3	
Via Rondinelli	12	3	
Via G. Rossi (nord)	15	4	
Via G. Rossi (sud)	5	2	
Via Sabbionara	10	2	
Via S. Pier Crisologo	37	3	
Via S. Pier Damiano	15	5	
Via Santa Teresa	26	3	
Via Sauro	23	3	
Via Uccellini	10	3	
Via Vallona	23	3	
Via Zagarelli alle Mura	32	3	
TOTALE posti auto, camper, bus	2.629		

AREE DI PARCHEGGIO A PAGAMENTO SUL LITORALE DI RAVENNA (ULTIMO AGGIORNAMENTO TARIFFARIO PER SERVIZIO STAGIONALE: ORDINANZA N. 476 DEL 13.04.2017)			
AREE DI SOSTA COMUNALI SUL LITORALE	**POSTI DISPO-NIBILI**	**TARIFFA**	**ORARI**
Viale della Pace - Marina di Ravenna	**348**	**Stagionale (*)**	**Week end e festivi dal 21 aprile al 3 settembre 2017** venerdì, dalle 20.00 alle 2.00; sabato, dalle 9.00 alle 2.00; domenica, dalle 9.00 alle 22.00. (*) = vedere calendario di dettaglio a pagina 12
Viale delle Nazioni - Marina di Ravenna	**430**	**Stagionale (*)**	
Viale Cristoforo Colombo - Punta Marina Terme	**841**	**Stagionale (*)**	
Viale Guido del Duca - Lido di Dante	**127**	**Stagionale (*)**	
Viale Piccarda - Lido di Dante	**119**	**Stagionale (*)**	
Lungomare Punta Marina Terme (moto)	**5**	**Stagionale (*)**	**8.00-18.30, feriali e festivi**
Lungomare Marina di Ravenna (moto)	**5**		
TOTALE posti auto e moto	**1.875**		

AREE DI SOSTA A GESTIONE DIRETTA AZIMUT	**POSTI DISPO-NIBILI**	**TARIFFA**	**ORARI**
Parcheggio di Piazzale Spik	**262 + 17 riservati disabili)**	**Primi 15 min.: gratuito - € 0,50/ora - giornaliero € 3,50**	**8.30-22.00, giorni feriali (dal lunedì al venerdì); 8.30-15.00, il sabato.**
Parcheggio antistante nuovo Pronto Soccorso	**52**	**€ 0,50/h - sosta massima 180'**	**8.00-20.00, feriali e festivi**
Parcheggio Guidarelli	**129 (+ 3 disabili, a pagamento)**	**€ 1,20/ora - giornaliero € 5,00**	**Aperto 24 ore. A pagamento: 8.00-20.00, dal lunedì al sabato**
TOTALE	**504 (+ 12 disabili)**		

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 Ravenna, possono parcheggiare sulle righe blù 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** del valore attuale di €. 15,00 sostitutive della moneta.
Le tessere sono acquistabili presso la biglietteria Start Romagna SpA presso la stazione ferroviaria di Ravenna, oltreché presso la sede Azimut.
Presso tutti i parcometri è inoltre possibile effettuare il pagamento **con carta di credito (*).**

(*) A partire da luglio 2013 i parcometri delle principali piazze di Ravenna (Piazza Kennedy, Largo Firenze, Piazza Mameli, Piazza Baracca) accettano il pagamento con carta di credito (Visa, Mastercard, circuito Maestro, ecc.). Il pagamento con carta di credito è stato attivato progressivamente su tutti gli altri parcometri della città ed è stato completato, per posizioni del tutto residue, nel settembre 2014. Dalla estate 2014, la carta di credito è stata estesa, progressivamente ai parcometri del litorale ravennate. Tutti i parcometri della città e del litorale sono pertanto dotati di pagamento con carta di credito.
Ravenna è stato in primo capoluogo di Provincia in Italia a disporre 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: dalle ore 18.30 dei giorni feriali (dal lunedì al sabato) e nei giorni festivi (dalle ore 00.00 alle ore 24.00) è possibile acquistare la sosta esclusivamente con effetto dalle ore 8.00 del primo giorno feriale successivo.
Per motivi di sicurezza, le bocchette dei parcometri sono invece chiuse dalle ore 00.00 alle ore 6.00 (ad esclusione dei parcometri in area Stazione FS, che osservano la chiusura delle bocchette dalle ore 00.00 alle ore 5.00), non consentendo quindi alcun pagamento.

Mediante utilizzo di telefono cellulare

Da gennaio 2014 è possibile effettuare il pagamento della sosta **mediante utilizzo del telefono cellulare**, previa registrazione in apposito sito 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**
Il sistema è stato introdotto da parte del Comun di Ravenna nei parcheggi istituiti dal Comune medesimo con sistema a parcometro: **on è attivo** invece nelle aree *"comunali"* con sistema c.d. minipark - sbarra e lettura ottica della targa - di piazza Baracca a Ravenna (nei parcheggi con sistema c.d. minipark - sbarra e lettura ottica della targa - il pagamento è del resto a "consumo"). Il pagamento con cellulare **non è inoltre attivo** nei parcheggi di cui Azimut S.p.a. è titolare (parcheggio Guidarelli; parcheggio Spik, antistante l'area del vecchio Pronto Soccorso di Ravenna)

Abbonamento zona tariffaria 5

Dal 01.03.2016 il Comune di Ravenna ha introdotto **l'abbonamento mensile per autovetture che consente la sosta ESCLUSIVAMENTE nelle aree della zona tariffaria 5** (ordinanza n. 112 del 29.01.2016). Le zone interessate sono:

- **a Ravenna**: Largo degli Esposti (parcheggio situato all'angolo tra Viale Randi e Via Missiroli), Piazzale Torre Umbratica, Piazza della Resistenza, Viale Santi Baldini, Via Gradisca, Via Monfalcone, Via Padre Genocchi, Via S. Pier Damiano.
- **a Classe** : piazzale G. Ravaioli

L'abbonamento mensile ha un costo di € 25,00, vale dall'inizio alla fine del mese (solare) di emissione ed è impersonale. Si tratta pertanto di una tessera da esporre sul parabrezza dell'auto in alternativa al tagliando emesso dal parcometro ogni volta che si parcheggia su tali aree blu.
L'utilizzo dell'abbonamento al di fuori delle aree di sosta sopraindicate con tariffa 5 sarà sanzionato come mancato pagamento della sosta.
Per le modalità di acquisto dell'abbonamento si rinvia a quanto nel dettaglio indicato in **http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta/Ravenna.**

Tariffa speciale alberghi (perimetro ZTL e ZPRU)

L'Amministrazione di Ravenna, con deliberazione della Giunta Comunale del 15.04.2014, allo scopo di migliorare il livello di ospitalità della città, ha istituito una nuova tariffa con la quale agevolare il sistema di sosta dedicato ai turisti. Risultano destinatari gli utenti clienti delle strutture ricettive (hotel, alberghi, pensioni, B&B, ecc) presenti all'interno del perimetro della ZTL e della ZPRU (centro storico). La tariffa unica € 2,00 è di 7 giorni. L'utente ha l'obbligo di esporre il contrassegno. I contrassegni sono forniti da AZIMUT ai titolari delle strutture ricettive che ne fanno richiesta: è previsto un blocchetto/carnet da n. 50 unità per cui il valore di ogni blocchetto/carnet è di € 100,00.
Per informazioni: **http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta/Contrassegno-per-sosta-nel-comune-di-Ravenna**

Le informazioni sulle aree di sosta e le modalità di pagamento sono anche disponibili on line sul sito http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Sosta

Altre funzioni dei parcometri

Oltre ad assecondare come società comunale le esigenze della pubblica amministrazione, Azimut Spa ha interesse ad estendere all'uso pubblico indifferenziato le opzioni gestibili dal parcometro per altri servizi, ulteriori rispetto alla sosta.
Per questo motivo, nel corso del 2016, sono state avviate le seguenti sperimentazioni.

Emissione ticket per l'ingresso al Battistero degli Ariani

Presso il parcometro installato all'esterno del Battistero degli Ariani, che funge da emettitrice automatica, dal 15 novembre 2016 è possibile acquistare il biglietto di ingresso al monumento.
Si tratta di un parcometro di nuova generazione, appositamente caratterizzato con immagini dei mosaici ravennati, dedicato all'emissione dei biglietti per il Battistero.
Presenta un display a colori, più ampio rispetto ai modelli utilizzati per la sosta, dal quale è possibile accedere in modo semplice ed intuitivo alle informazioni sulle tariffe di ingresso disponibili, con possibilità di scelta della lingua (italiano, inglese, francese, tedesco).
Le tre tariffe disponibili sono selezionabili tramite i tasti numerici della tastiera:
1 tariffa intera (€ 1,00 per persona);
2 tariffa ridotta (€ 0,50 per persona);

3 tariffa gratuita (minori di anni 18, ecc.);
da confermare tramite il tasto "*verde"* per ottenere l'emissione del tagliando (il tasto "*rosso"* serve per annullare eventualmente l'operazione).
Nel 2017 è stato attivato il medesimo servizio con n. 2 parcometri presso il Mausoleo di Teodorico (cessato a novembre 2017).
E' stato recentemente attivato un parcometro dedicato presso il Palazzo di Teodorico a Ravenna. il servizio viene affidato ad Azimut S.p.a. da novembre 2017 da Fondazione Parco Archeologico di Classe Ravenna Antica (in precedenza , da Polo Museale dell'Emilia-Romagna).
Le informazioni di dettaglio sui requisiti per beneficiare delle agevolazioni tariffarie sono in ogni caso disponibili sul sito **http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/LuoghiDellaCultura/Agevolazioni/index.html**.
L'emettitrice consente l'emissione di biglietti multipli (per gruppi) per la tariffa intera e per la tariffa ridotta.
Il pagamento è consentito con monete (la macchina non dà resto) e mediante carta di credito (tale opzione sarà disponibile successivamente, dovendo procedere alle pratiche di avviamento presso il circuito bancario).

Emissione permessi giornalieri ZTL

Presso alcuni parcometri installati in città (modello Strada Parkeon, della medesima tipologia di quelli installati nelle principali aree di Ravenna) è possibile acquistare i permessi giornalieri per accedere alla ZTL (per i veicoli di peso pari o inferiore a 5,0 t.). Queste le posizioni:

- **n. 1 emettitrice automatica "dedicata"** posta all'esterno della Sede della Polizia Municipale di Ravenna, in Via D'Alaggio n. 3 (attiva dal 21.11.2016);
- **n. 7 parcometri che – oltre alla normale emissione dei tagliandi di sosta – consentono l'emissione dei contrassegni giornalieri ZTL (attivi dal 5.12.2016):**
  - Parcometro codice 8 - Piazzale Torre Umbriatica;
  - Parcometro codice 65 - Via Augusta n. 2;
  - Parcometro codice 4 – Piazza Mameli;
  - Parcometro codice 130 – Piazza della Resistenza;
  - Parcometro codice 28 – Via Maggiore n. 62;
  - Parcometro codice 30 – Via R. Ricci angolo Via Castel S. Pietro;
  - Parcometro codice 120 – Viale Santi Baldini fronte Via Gradisca.

Tali parcometri sono immediatamente riconoscibili come emettitrici di permessi ZTL per la specifica caratterizzazione. Presentano un display a colori dal quale è possibile accedere in modo semplice ed intuitivo alle informazioni sulle funzionalità disponibili, con possibilità di scelta della lingua (italiano, inglese, francese, tedesco).
Per accedere al menù relativo al PERMESSO ZTL è necessario premere il *tasto "giallo"* e seguire le semplici istruzioni.
Il pagamento è consentito con monete (la macchina non dà resto) e mediante carta di credito.
L'Ufficio Permessi della Polizia Municipale continua a mantenere inalterata la funzione di rilascio di tutti i contrassegni giornalieri (negli orari di apertura).

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 Ravenna "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**

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.

Nel 2017Azimut ha complessivamente impiegato i propri ausiliari del traffico per 1.454 giornate. (il contratto di servizio richiedeva almeno 1000 giornate uomo di prestazioni di ausiliari della sosta). I preavvisi emessi sono stati pari a 8476 (n. 9300 nel 2016. Non è più possibile dall'inizio del 2017 emettere preavvisi in piazza Baracca, incompatibili con il nuovo sistema a sbarra e con lettura automatica della targa: nel 2016 furono 931 i preavvisi emessi in Piazza Baracca, con area gestita a parcometro).

Si evidenzia che i parcheggi di Ravenna 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 Ravenna **http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Polizia-municipale-e-protezione-civile/Polizia-Municipale/Sanzioni-Amministrative/Pagamento-sanzione**

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 Ravenna: **0544 • 482999**.

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2017

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto da Contratto di Servizio	Dato Consuntivo 2017	Dato Previsione 2018
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n.	167 (centro 112; litorale 55)	183 (centro 131; litorale 52)	Mantenere dato 2017
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	Pubblicata entro il 30.4.2017	Pubblicazione entro il 30.4.2018
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi alla sosta	giorni	30	2,69	Mantenere standard
	Numero minimo addetti controllo e informazioni	n.	6	6	Mantenere dato 2016
ASSISTENZA nel PAGAMENTO DELLA SOSTA	Sistemi di pagamento ammessi:	n.	3	5	Mantenere dato 2016
	- 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 31.12.2013)	100	Mantenere dato 2016
	- mediante telefono cellulare	%	Non previsto	100	Mantenere dato 2016
	- con abbonamento (istituito esclusivamente per la zona tariffaria 5)	%	Non previsto	Istituito dal marzo 2016	Mantenere dato 2016
SICUREZZA	Parcometri a pannelli solari	%	100	100	Mantenere standard
	Pronto intervento personale manutentivo	n.	intervento entro 12 ore dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione	intervento entro 12 ore 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 (centro)	n.	40	20,07	Mantenere dato 2017
	Media posti auto per parcometro (litorale)	n.	60	37,30	Mantenere dato 2017
	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 ravennate sono attualmente **n. 183 (n. 131** in città; **n. 52** sul litorale ravennate, di cui n. 2 per stalli moto).
Si tratta di parcometri Parkeon (leader a livello mondiale) Stelio e Strada (modello innovativo, che consente anche pagamenti al di fuori della sosta), essendo cessata nel 2014 l'utilizzo degli ultimi modelli DG Line Parkeon (installati sul litorale).
Nel 2012, all'avvio del Contratto di Servizio, i parcometri erano complessivamente n. 167 di cui n. 72 Stelio, 75 DG vecchio tipo, 20 Aura Metric vecchio tipo. Pertanto ad oggi sono stati sostituiti n. 133 parcometri sui 183 attualmente in servizio.

Riguardo ai n. **131** (n. 128 del 2017) parcometri installati in città n. **81** (72 nel 2017) sono al momento di ultimo modello Strada e n. **50** (56 nel 2017) sono modello Stelio. I n. **52** parcometri installati sul litorale sono tutti di modello Stelio.

Sono inoltre presenti altri parcometri con funzioni specifiche: n. 2 Strada per emissione biglietti Motoparking; n.1 Strada per emissione ticket Battistero degli Ariani; n. 1 Strada Palazzo di Teodorico, n. 1 Strada dedicato all'emissione dei permessi giornalieri ZTL presso la sede della Polizia Municipale (altri n. 7 Strada consentono di emettere permessi ZTL anche se non dedicati); n. 9 Stelio emettitrici ticket toilette pubbliche.

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 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 (modalità attivata da luglio 2013 sui parcometri del centro e progressivamente estesa a tutti i parcometri);
- mediante utilizzo del telefono cellulare (attivato da febbraio 2014);
- mediante formule di abbonamento particolari (abbonamento zona tariffaria 5, attivato dal 1.3.2016) o tariffe agevolate per soste nel perimetro ZTL e ZPRU (contrassegni di sosta rilasciati ai Clienti dai titolari di strutture alberghiere del Centro di Ravenna).

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 Ravenna 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 Ravenna per tutte le aree dallo stesso istituite. Unicamente per i parcheggi gestite direttamente da Azimut SpA (Piazzale Spik, Via Guidarelli) lo sgombero neve è a carico di Azimut SpA.

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.
Nei parcheggi con accesso delimitato da sbarre, i posti per disabili non sono collocati all'interno, ma all'esterno in aree limitrofe.

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. I dati effettivi attuali sono nettamente più bassi: n. 20,07 posti auto in città e n. 37,30 posti auto sul litorale.
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 magnetiche 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).
Nelle aree di sosta delimitate da sbarre di accesso, il pagamento è "a consumo".
Il pagamento della sosta con il telefono cellulare consente il pagamento a consumo (in tutte le aree, ad eccezione dei parcheggi in aree delimitate da sbarre agli accessi).
Attualmente nelle aree del litorale è attiva una sperimentazione - richiesta dall'Amministrazione comunale - di posti moto serviti da armadietti atti a contenere vestiario o accessori degli utenti (sistema c.d. Motoparking).

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, in conformità al proprio Codice Etico, ha adottato un Codice di comportamento per il personale a contatto con il pubblico rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione per estratto 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 detto 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 informaticamente 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 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 Ravenna (www.comuneravenna.it).