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 2026

Azimut S.p.A.

SERVIZIO MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO – 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
   - 2.4 Sistema integrato 231/anticorruzione

3. SERVIZIO MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO
   - 4.1 Aree di interventi di competenza di Azimut S.p.A.
   - 4.2 Programmazione e pianificazione delle attività.
   - 4.3 Cura e manutenzione delle aree verdi: dettaglio del servizio.

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2026

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
   - 6.1 Informazioni
   - 6.2 Assistenza
   - 6.3 Sicurezza
   - 6.4 Tutela ambientale
   - 6.5 Accessibilità ai clienti diversamente abili
   - 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 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, da:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 11.7.1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12.05.1995 n. 165 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 14.11.1995 n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- D.Lgs 286 del 30.07.1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" – art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi";
- Legge n. 150 del 7.6.2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva 24.03.2004 del Ministro della Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27.07.2005 sulla qualità dei servizi on-line e sulla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19.12.2006;
- Legge 24.12.2007 n. 244 (Legge Finanziaria 2008 art. 2, comma 461);
- 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 dele performance" e 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- Legge 24.03.2012 n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 – Art. 8: Contenuto delle Carte di Servizio;
- L. 33/2013 art. 32.
- ART. 25 D.Lgs. 201/2022

Lo schema proposto 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 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 a adottare tutte le misure necessarie - in primo luogo l'informazione - per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

Partecipazione: gli utenti 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 al 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 l'utente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da Azimut S.p.A. sono:

- informazioni e copertura del territorio;
- assistenza;
- sicurezza;
- tutela ambientale
- accessibilità ai clienti diversamente abili;
- 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 Ravenna, 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 Ravenna.
Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione dell'Utente
Per conoscere il grado di soddisfazione della cittadinanza ed individuare eventuali opzioni di miglioramento sui diversi aspetti del servizio verde, Azimut S.p.A. effettua annualmente una **indagine di rilevazione della qualità percepita dagli utenti.** 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.
ed è condotta mediante interviste personali (face to face) nelle località servite da Azimut S.p.A., in particolare all'uscita dei cimiteri e presso alcuni parcheggi.

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

a) le interviste effettuate a dicembre 2023 (relative all'anno 2023) sono state complessivamente n. 1.005, così suddivise: n. 662 a Ravenna, n. 222 a Faenza e n. 121 a Cervia.
b) le interviste effettuate a dicembre 2024 (relative all'anno 2024) sono state complessivamente n. 1.021, così suddivise: n. 669 a Ravenna, n. 229 a Faenza e n. 123 a Cervia;
c) le interviste effettuate tra dicembre 2025 e gennaio 2026 (relative all'anno 2025) sono state complessivamente n. 1011, così suddivise: n. 660 a Ravenna, n. 228 a Faenza e n. 123 a Cervia.

Si riportano di seguito le tabelle comparative dei dati rilevati nelle ultime tre indagini di Customer Satisfaction effettuate relativi al livello di soddisfazione espresso dagli utenti intervistati nei confronti degli aspetti operativi del servizio fornito da Azimut S.p.A.

SERVIZIO MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO	**2023**	**2024**	**2025**
	VOTI MEDI	VOTI MEDI	VOTI MEDI
Cura del verde pubblico	6,77	6,11	6,20
Sfalcio delle aree verdi	6,65	6,20	6,23
Potatura di arbusti ed alberi	6,61	6,20	6,28
Raccolta di residui di sfalcio e potatura	6,63	6,19	6,27
Manutenzione strutture ludiche - aree gioco	6,61	6,22	6,25
GIUDIZIO COMPLESSIVO	**6,65**	**6,18**	**6,25**

Come per le annualità precedenti i dati relativi all'indagine di customer satisfaction per l'anno 2025 esprimono una valutazione positiva del servizio da parte degli utenti.

La tabella successiva riportata i dati relativi alle criticità liberamente segnalate dalla Clientela (con risposte libere sul servizio nel territorio ravennate)

CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNATE DALLA CLIENTELA SULLA CURA DEL VERDE PUBBLICO	2023	2024	2025
Niente di negativo da segnalare	60,00%	46,90%	43,18%
Verde poco curato, disordinato	7,40%	13,30%	15,15%
Potatura alberi (*), alberi rotti, rami cadenti	6,00%	4,90%	7,42%
Poca manutenzione	2,40%	-	0,61%
Qualità della potatura pessima /sfalcio e potature drastiche esagerate	5,30%	3,00%	3,63%
Frequenza sfalcio aree verdi (*)	0,30%	7,90%	9,70%
Raccolta residui potature, raccolta residui sfalci erba	2,70%	4,00%	7,58%
Non raccolgono le foglie in autunno (*)	16,80%	6,60%	3,18%
Scarsa cura delle aiuole – aiuole poco fiorite	0,30%	0,60%	0,30%
Erba alta ai lati della strada, in prossimità incroci, dei cigli (riduce visibilità) (*)	-	4,60%	5,00%
Rifiuti sparsi (*)	0,90%	3,00%	2,88%
Abbattimento ingiustificato di alberi e siepi	-	2,70%	2,27%
Erbacce sui marciapiedi (*)	-	1,90%	0,91%
Poche aree verdi (*)	0,60%	3,60%	3,48%
Cura non omogenea in tutto il Comune (*)	5,90%	13,50*%	10,61%
Mancanza di personale addetto	0,20%	0,30%	0,30%
Marciapiedi rotti a causa delle radici (*)	1,40%	2,70%	2,27%
Verifica stabilità alberi	-	0,70%	0,61%
Interventi di sostituzione di alberi	-	-	0,76%
Troppo fango, mancanza ghiaia (*)	-	-	0,15%
Tutela dei parchi pubblici, panchine rotte (*)	3,20%	0,90%	1,21%
Troppi lavori in corso (*)	-	0,40%	0,30%
Erba e radici nelle piste ciclabili (*)	-	0,70%	0,30

Riferendoci all'indagine svolta per l'anno 2025, il 43,18% degli intervistati dichiara di non aver criticità da segnalare, mentre un complessivo 47,11%, segnala criticità per le quali sono competenti soggetti diversi da Azimut S.p.A. (voci contrassegnate con *).
Azimut S.p.A., infatti esegue l'**attività di manutenzione del verde pubblico** di circa 2/3 delle aree verdi comunali, sulla base di contratto di servizio affidato dal Comune di Ravenna in cui vengono stabiliti i numeri degli sfalci da eseguire.
La società non si occupa pertanto della manutenzione di tutto il verde pubblico comunale.
Per quanto riguarda le potature l'Amministrazione Comunale in accordo con Azimut S.p.A. pianifica le attività da eseguire alle piante presenti sul suolo pubblico.

Rispetto alla voce "raccolta residui di potatura" Azimut S.p.A. così come definitivo dal contratto di servizio esegue l'attività di ritiro dei residui di potatura nei tempi massimi previsti a seconda delle varie aree e solo ove siano formati dei cumuli. Sovente sono presentate dai cittadini segnalazioni di presenza di sfalci e potature sul territorio lasciate incustodite e abbandonate probabilmente da privati, risultando per tale motivo Azimut S.p.A. estranea alla produzione di tali potature o sfalci e di conseguenza anche al ritiro degli stessi.
Non rappresentano invece cumuli i residui di erba tagliata con il metodo del c.d. mulching, previsto e regolato dai Criteri Minimi Ambientali adottati dal competente Ministero e attuato secondo le disposizioni del Comune di Ravenna. Le criticità riferibili ad Azimut S.p.A. appaiono pertanto di per sé obiettivamente limitate al 9,71% del campione.

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 2025, in sede di verifica triennale, Azimut S.p.A. ha ottenuto Bureau Veritas Italia S.p.A. il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015.
A fine settembre 2021 Azimut S.p.A., inoltre, 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 2025 è stata positivamente superata la periodica visita di mantenimento per la certificazione di conformità dei processi aziendali alla norma ISO 37001:2016. Si tratta di un importante e continuo riconoscimento per Azimut S.p.A. e per il gruppo societario di cui fa parte, a conferma dell'impegno costante nel fornire alla cittadinanza ed alla comunità locale servizi qualitativi e indirizzati al bene pubblico.
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.
Nell'ambito di tale mission, nel dicembre 2025 Azimut S.p.A., anche in considerazione dell'operatività del socio privato in attività di primario rilievo in materia di sicurezza, ha intrapreso l'iter certificativo alla ISO 45001:2023 "Sistemi di gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro".

2.3. PERSONALE

Il Servizio Verde si colloca all'interno del Settore Ambiente di Azimut S.p.A., settore in cui è compreso anche il Servizio Disinfestazione.
Il personale adibito al Servizio Verde al 31.12.2025 risultava costituito da:

- n. 1 Responsabile del Settore Ambiente;
- n. 2 persone in struttura (n. 1 coordinatore verde, n. 1 coordinatore tecnico specializzato iscritto all'Albo dei Dottori Agronomi e Forestali).
- n. 25 braccianti stagionali (assunti di solito da fine febbraio a fine novembre di ogni anno).

Identificabilità del personale
Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla cura del servizio verde 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.
I corsi di formazione sono soprattutto incentrati sull'impiego di mezzi e attrezzature, in conseguenza del loro pratico utilizzo.

Cortesia del personale
Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con l'utenza 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 l'utenza 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 invia 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, 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 MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

In riferimento all'attività relativa al **Servizio manutenzione verde**, Azimut S.p.A. è affidataria del contratto di servizio nel Comune di Ravenna. L'affidamento ad Azimut S.p.A. è parte integrante della gara c.d. "*doppio oggetto*" effettuata nel 2011 che ha portato all'assegnazione per la durata di 15 anni (01.07.2012/30.06.2027). In realtà Azimut S.p.A., che si era costituita nel 2009 (cambiando denominazione AMF S.p.A.) per effetto della scissione della società Area Asset S.p.A., aveva ricevuto da essa il ramo d'azienda esercente il Servizio di manutenzione del verde pubblico del Comune di Ravenna, ed era subentrata a tutti gli effetti nel suddetto contratto di Servizio in luogo di Area Asset S.p.a., gestendolo in house (cioè a totale partecipazione pubblica) fino alla conclusione della gara c.d. "*doppio oggetto*" con cui si è dato avvio alla società mista pubblico-privata.

Sulla base del Contratto di Servizio, Azimut S.p.A. provvede alla gestione di tutte le attività di manutenzione del verde pubblico attraverso due diverse tipologie di servizi previsti*:*

a) Servizi istituzionali, continuativi e programmabili

Sono rappresentati dalle seguenti attività:

1. cura e manutenzione del manto erboso
2. potature e abbattimenti di alberi e arbusti
3. allestimento e manutenzione aiuole e fioriere
4. gestione di serra e vivaio
5. gestione e manutenzione di piante da addobbo
6. irrigazione piante-manti erbosi
7. sfalcio e diserbo mura storiche
8. manutenzione dei giochi
9. censimento e controllo alberature

L'amministrazione comunale aggiorna annualmente l'allegato H – Quadro tecnico economico, che contiene le cifre complessive, stanziate a bilancio, per eseguire le varie attività sopra elencate, ed in base a questo riconosce ad Azimut S.p.A. il relativo corrispettivo.

b) Servizi istituzionali non continuativi e non programmabili

I servizi che li costituiscono sono di seguito elencati:

- interventi di rimozione di piante pericolose
- interventi di piantumazione e sostituzione di essenze vegetali

Questi interventi sono svolti da Azimut S.p.A. su richiesta del Servizio Tutela Ambiente e Territorio e per essi viene riconosciuto un corrispettivo a consuntivo basato sull' Allegato C - "TARIFFARIO" del contratto di servizio, che viene aggiornato periodicamente dall'Amministrazione comunale.

Azimut S.p.A. non ha in gestione la totalità delle aree verdi pubbliche, bensì di una parte di esse.

L'elenco delle aree di competenza, per gli interventi di cui sopra, si trova nell'allegato B – "ELENCO AREE VERDI" del Contratto di Servizio, aggiornati annualmente dal Comune di Ravenna.

Le a**ttività di censimento e di verifiche di stabilità delle alberature** sono state introdotte successivamente (integrando le prestazioni sopraindicate previste nel contratto originario) come attività di supporto all'Amministrazione comunale. Vengono svolte sulla base di programma predisposto dalla stessa al fine di fornire elementi aggiuntivi utili alle decisioni da assumere in merito alla programmazione degli interventi manutentivi da effettuare sulle alberature pubbliche.

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

4.1. AREE ED INTERVENTI DI COMPETENZA DI AZIMUT S.P.A.

Il Comune di Ravenna ha provveduto a classificare, in base alla loro posizione, al loro pregio e al grado di frequentazione da parte dell'utenza, tutte le aree verdi comunali, per poi assegnarle in manutenzione, a soggetti operativi diversificati, presenti sul territorio comunale.

Sostanzialmente esistono le seguenti macro-classi:

Classe A: Classe rappresentativa delle aree di maggior pregio o di maggiore utenza, per le quali è richiesta un'alta frequenza dell'attività manutentiva (sono ad esempio le aree verdi attorno ai principali monumenti del capoluogo o delle località turistiche, le aree molto frequentate come aree gioco e aree esterne cimiteriali);

Classe B: Classe rappresentativa delle aree standard (capoluogo, mare e aree gioco mare);

Classe C: Classe rappresentativa delle aree standard (forese, aree gioco forese, cippi, parchi rimembranza, aree sportive, aree scolastiche, ecc.).

Al fine di realizzare un indice di priorità e di frequenza di intervento all'interno delle classi, ognuna di esse è stata suddivisa ulteriormente in sottoclassi.

Si evidenzia quindi che Azimut S.p.A. non ha in gestione tutte le aree pubbliche verdi.
Azimut S.p.A. gestisce la manutenzione delle aree di classe A, di classe B, e di alcune sottoclassi delle aree di classe C, per un'estensione complessiva di circa 466 ettari, cui si aggiungono circa 17 ettari di aree incolte e di aree pinetali.
Le aree complessive gestite da Azimut S.p.A. rappresentano i 2/3 della totalità delle aree verdi comunali. La restante parte delle aree di classe C è posta dal Comune di Ravenna in carico ad altri soggetti (ad esempio le aree verdi sportive spesso sono in carico alle Società e ai Circoli Sportivi stessi, le aree verdi scolastiche sono in carico alla U.O. Edilizia Scolastica del Comune, altre aree verdi possono essere a carico a Sponsor, pro-loco, decentramento, altre imprese, privati etc.).

Alcune attività, anche nella medesima località, possono competere promiscuamente ad Azimut S.p.A. e anche ad altri soggetti.

Tabella sintetica delle aree ed interventi di competenza di Azimut S.p.A.

CITTA': non compete ad Azimut S.p.A l'area cittadina di Ponte Nuovo e di Classe.

FORESE: non competono ad Azimut S.p.A. varie aree del forese (S. Pietro in Vincoli, S. Pietro in Campiano, Campiano, San Zaccaria, Roncalceci, Piangipane) ed inoltre Porto Fuori;

LITORALE: sul litorale **non competono ad Azimut S.p.A. le aree verdi pubbliche di Porto Corsini, Marina Romea e Lido di Dante; competono ad Azimut S.p.A. solo in parte** (secondo un dettaglio che non può riportarsi in questa sede) **le aree di Lido Adriano e di Marina di Ravenna** (ad es. **non spetta alla società lo sfalcio del parco pubblico Ciro Menotti**); Punta Marina compete invece alla società (ma **non spettano ad Azimut S.p.A le aiuole al di sotto degli alberi di Viale dei Navigatori**).

CIGLI STRADALI: non compete alla società la gestione manutentiva della vegetazione dei cigli stradali, che il Comune di Ravenna ha affidato ad altra impresa (ovviamente **non competono ad Azimut S.p.A. anche i cigli delle strade provinciali e statali**). Competono ad Azimut S.p.A. unicamente le aree verdi dei bordi adiacenti piste ciclabili: spetta ad Azimut S.p.A. la sfalciatura dell'aiuola spartitraffico presente su tutta la circonvallazione interna della città (**non spetta invece ad Azimut S.p.A. lo sfalcio del ciglio opposto della carreggiata privo a latere di pista ciclabile**).

ROTONDE STRADALI (strade comunali): lo sfalcio delle principali rotonde di strade comunali viene eseguito da cooperativa sociale, all'interno della compagine societaria privata della società (servizio affidato ad inizio 2018). **Non** spettano ovviamente competenze in generale della società su strade provinciali e statali.

AREE VERDI DEI PLESSI SCOLASTICI; OSPEDALIERI E DI EDIFICI PUBBLICI: non sono di competenza di Azimut S.p.A.

ACCUMULI RAMAGLIE E SCARTI LAVORAZIONI: gli accumuli di ramaglie e degli scarti di lavorazioni arboree vengono prelevati e smaltiti a cura di Azimut S.p.A. **esclusivamente ove conseguano ad attività di gestione del verde da parte della società** (entro 3 / 4 giorni dall'intervento, come da contratto di servizio). **Tutti gli altri accumuli non causati da attività di Azimut S.p.A. (ad es. da privati) non competono quindi alla società.** Casi quindi di permanenza per lungo tempo in aree pubbliche di accumuli di ramaglie non riguardano la responsabilità di Azimut S.p.A.

PRESTAZIONI DI PULIZIA DELLE AREE VERDI: la società svolge unicamente attività di gestione manutentiva del verde, per cui **non competono alla stessa prestazioni di pulizia nelle aree verdi (ad es. svuotamento cestini, raccolta di rifiuti sparsi, ecc.).**

ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI: gli interventi effettuati dalla società possono svolgersi nel medesimo sito anche in tempi diversi: prima gli interventi con mezzi meccanici ad alta produzione (trattori, rasaerba semoventi, ecc), poi - anche in un momento successivo - interventi manuali di rifinitura. A volte può accadere che si abbia pertanto la percezione di un lavoro incompleto, che invece verrà successivamente concluso secondo le ordinarie modalità operative in essere.

La società supporta l'amministrazione comunale nella ricerca di soluzioni organizzative ed operative che tendano a migliore le condizioni di fruibilità delle aree verdi.

4.2. PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

Il programma dell'attività di sfalcio (nei siti interessati e secondo i cicli di intervento prestabiliti, di norma da 2 a 7 sfalci per annualità a seconda della tipologia delle aree e salve diverse disposizioni comunali) **è determinato dall'amministrazione comunale**, a cui Azimut S.p.A. fornisce il necessario supporto. Il programma comunale prevede **priorità** degli interventi nei parchi gioco, aree sgambamento cani, aree verdi adiacenti alla grande viabilità urbana, per poi intervenire nelle aree verdi generiche, nelle aree verdi marginali (porzioni di spartitraffico, verde adiacente a parcheggi ecc.).
Non sono quindi strettamente contemplate, in quanto al di fuori da tale contesto programmatorio, **picchi straordinari di attività** e richieste individuali. Ove emergessero **situazioni straordinarie di interesse collettivo**, pur nell'ambito di un'organizzazione tarata su una programmazione di lunga

durata (in quanto così richiesta dal contratto di servizio), Azimut S.p.A. assicurerà nella stretta contingenza tutto il suo impegno (ordinario e straordinario) al fine di garantire alla città adeguate condizioni di decoro urbano, **in tempi consoni, nella consapevolezza delle ineliminabili criticità delle specifiche situazioni.**

Segnalazioni individuali di specifiche aree non ancora trattate vengono evidenziate da cittadini anche mediante mezzi di diffusione pubblica (stampa, siti internet, ecc.), generando nell'opinione pubblica la sensazione di una scarsa cura del verde pubblico, mentre si tratta di norma di aree inserite in tempi diversi nel programma di intervento. Ovviamente la società verifica le situazioni segnalate (a volte influenzate anche da una valutazione "soggettiva" dell'utente) e, ove si appurassero effettive anomalie, interverrà (laddove si trattasse di aree e di attività di propria competenza) nel breve periodo.

Ogni mattina, Azimut S.p.A. trasmette il programma lavorativo della giornata al servizio Ambiente Servizio Tutela Ambiente e Territorio in modo tale che l'amministrazione sia sempre al corrente delle lavorazioni in corso e contestualmente possa monitorare e controllare la reale attuazione della pianificazione sopra descritta.

4.3 CURA E MANUTENZIONE AREE VERDI: DETTAGLIO DEL SERVIZIO

Manutenzione del manto erboso

L'attività di manutenzione comprende lo sfalcio dell'erba, la rastrellatura e la rimozione del materiale di risulta ove questo formi un c.d. cumulo.
Ogni intervento di sfalcio viene preceduto da una pulizia dell'area da rifiuti e oggetti abbandonati al fine di prevenire danni a cose e /o persone.
In accordo con l'Amministrazione Comunale e nell'ambito delle previsioni del contratto di servizio, Azimut S.p.A. attua la tecnica del "*mulching*" prevista dai criteri minimi ambientali per la gestione del verde pubblico di cui al D.M. dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 10/03/2020. Tale tecnica di taglio consiste nello sminuzzare finemente l'erba e distribuirla uniformemente sul terreno, senza dover necessariamente rimuoverla.
Il numero di sfalci da eseguire sulle singole aree è fisso e determinato annualmente dall'amministrazione comunale (di norma da 2 a 7 sfalci per annualità a seconda della tipologia delle aree e salve diverse disposizioni comunali).

Potatura di piante, arbusti e siepi

L'Amministrazione Comunale in accordo con Azimut S.p.A. pianifica le attività di potatura delle piante presenti sul suolo pubblico. Viene eseguito un piano annuale che prende in esame la frequenza degli interventi e le condizioni in cui si trovano le piante. Gli interventi di potatura di siepi vengono eseguiti con cadenza annuale nella quasi totalità delle aree verdi, differentemente in alcune aree viene eseguito un numero maggiore di interventi al fine di garantire una buona visibilità stradale e una corretta fruibilità delle piste ciclabili (es. Via Faentina, pista ciclopedonale).

Abbattimento di alberature definite/classificate "da eliminare" e taglio di rami spezzati pericolanti.

Il vigente Regolamento comunale del verde stabilisce la procedura e le tempistiche per gli interventi di abbattimento delle alberature pubbliche. Si procederà all'esecuzione di interventi urgenti qualora si presentino le seguenti condizioni:

- alberature definite pericolose (da parte dei tecnici valutatori) evidenziate dalle verifiche di stabilità;
- alberature che, a causa di maltempo o cause accidentali o problematiche relative a danneggiamenti, richiedano interventi urgenti di abbattimento per motivi di sicurezza.

Le segnalazioni possono provenire dal Comune di Ravenna, da utenti (con comunicazione scritta o e-mail info@azimut-spa.it) o dagli stessi operatori di Azimut S.p.A. nello svolgimento delle loro attività quotidiane. Come indicato dal Contratto di Servizio, per gli abbattimenti conseguenti agli eventi sopra citati, si procederà dando comunicazione preventiva all'Ufficio Ambiente del Comune di Ravenna per i necessari adempimenti, salvo quelli effettuati in via d'urgenza per cui è prevista comunque un'informativa scritta da parte del competente Servizio Comunale (inviata anche tramite e-mail).

Sono in ogni caso esclusi interventi di verifica dello stato del verde da parte di Azimut S.p.A. a seguito di eventi meteorologici o condizioni accidentali, ove non disposte dall'Amministrazione Comunale.

La medesima procedura sopra indicata verrà applicata a situazioni rilevanti per la sicurezza, inerenti a rami pericolanti o porzioni di chiome distaccate.

Il contratto non prevede un servizio di reperibilità e di pronto intervento da parte di Azimut S.p.A. (e quindi non è attivo) nei fine settimana (sabato, domenica) e nei festivi, per cui i primi interventi di Azimut S.p.A. potranno essere attivati a partire dal lunedì o dal primo giorno feriale dopo la giornata festiva.

Per urgenze di intervento nelle giornate di sabato, domenica e festivi, dovranno intervenire direttamente i Vigili del Fuoco o la Polizia Municipale.

Allestimento e manutenzione aiuole e gestione di vasche ornamentali

Azimut S.p.A. si occupa della realizzazione e relativa manutenzione di una serie di aiuole fiorite presenti in ambito urbano e sul litorale. Le attività si distinguono, nell'arco dell'anno, nel seguente modo:

- preparazione del terreno
- piantumazione di fiori annuali
- innaffiamento
- asportazione erbe infestanti
- rimozione fiori a fine stagione

Azimut S.p.A. si occupa anche della cura e del mantenimento delle vasche ornamentali presenti nel centro storico.

Manutenzione ordinaria aree giochi

La società gestisce la manutenzione ordinaria dei circa 900 giochi nei parchi pubblici, sulla base di quanto disposto dal contratto di servizio, a seguito del programma di adeguamento complessivo di tutti i giochi inseriti nelle aree comunali, previsto da un precedente apposito addendum contrattuale (a cui Azimut S.p.A. ha ritenuto di contribuire, data l'importanza dell'intervento, facendosi carico di anticipare risorse finanziarie ed impegnandosi direttamente in sede esecutiva, con la sola esclusione delle nuove forniture). Si rammenta anche l'impegno della società di farsi carico a proprie spese di una sperimentazione di un parco giochi "inclusivo", aperto alla più ampia fruibilità (parco Ipazia). Si tratta di iniziative per cui si rinvia per maggiori dettagli nei comunicati presenti nella sezione NEWS del sito aziendale.

Censimento e controllo delle alberature

Azimut S.p.A., supporta l'Amministrazione Comunale nell'attività di censimento delle alberature, delle siepi e degli arbusti, in base alle disponibilità economiche destinate annualmente dal comune a tali attività e provvedendo all'aggiornamento degli archivi – posti in essere dal Comune di Ravenna - in caso di abbattimento o nuovo impianto. Ogni esemplare viene identificato con targhetta completa di codice identificativo (da reintegrare in caso di mancanza).

Controlli di stabilità delle alberature

Azimut S.p.A., in base alle disponibilità economiche annuali stanziate dall'Amministrazione e sulla base della programmazione delle attività, esegue i ricontrolli di stabilità concordati entro la scadenza prevista dal Comune di Ravenna e, su richiesta degli uffici comunali o, in caso di segnalazioni ricevute, dispone la valutazione di stabilità delle alberature mediante utilizzo di un dottore Agronomo o Forestale iscritto al relativo albo.
In caso di valutazioni cautelari / dissuasive, verrà tempestivamente informato l'Ufficio Verde del Comune di Ravenna, fermo restando che, nel caso di pericolo acclamato, si opererà come previsto al punto "Abbattimento di alberature definite/classificate da eliminare e taglio di rami spezzati pericolanti.".

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2026

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD RICHIESTO DA CONTRATTO DI SERVIZIO	DATO CONSUNTIVO 2025	DATO PREVISIONE 2026
SERVIZI INFORMATIVI ALL' UTENZA	Servizio 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	1	Aggiornamento annuo
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi al servizio verde	giorni	20	3,79	Mantenere standard
	Numero minimo addetti informazioni	n.	-	2	Mantenere dato
TEMPISTICA DI INTERVENTO	Tempo massimo per il recupero dei residui da sfalcio manti erbosi (ove applicabile)	Giorni lavorativi	AREE DI CLASSE A 3	3	Mantenere Standard
		Giorni lavorativi	AREE DI CLASSE B 4	4	
		Giorni lavorativi	AREE DI CLASSE C 4	4	
	Tempo massimo per il sopralluogo su segnalazioni di situazioni che non costituiscono pericolo	Giorni lavorativi	5	5	Mantenere standard
	Tempo massimo di intervento su segnalazioni di situazioni di pericolo (es. ramo / pianta pericolante / giochi)	Giorni lavorativi	1	1	Mantenere standard
	Tempo massimo tra la chiamata e l'intervento in assenza di pericolo (laddove sia giudicato necessario l'intervento)	Giorni lavorativi	5	5	Mantenere standard
CONFORMITA' SERVIZIO	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere standard
	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere standard
	Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. da parte del Comune di Ravenna	n.	Nessuna	0	Mantenere standard

* I fattori di qualità sono integrati dagli indicatori relativi alla percezione dell'utenza, risultante dall'indagine annua di customer satisfaction indicati al paragrafo 1.3.

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

6.1. INFORMAZIONI

Azimut S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite il sito internet aziendale o mediante appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico le condizioni tecniche relative all'erogazione dei servizi. Predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee telefoniche e telematiche. Mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Avvisi al pubblico
Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le aree interessate dai lavori.

Sito internet
Il sito aziendale **http://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Verde-pubblico** viene aggiornato tempestivamente, con particolare evidenza degli avvisi di modifica dei servizi e delle campagne di informazione e sensibilizzazione.

Servizio Utenti e Ufficio informazioni telefonico
Il Servizio Utenti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche del verde.

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

Tempistica di intervento
Gli interventi del personale Azimut S.p.A. sono previsti nei soli giorni feriali.

Pronto intervento personale reperibile
L'intervento è previsto nei soli giorni feriali.
Non essendo previsto un servizio di reperibilità il sabato e nei giorni festivi, gli interventi di pronto intervento vengono effettuati nel primo giorno feriale successivo.
Per urgenze, il sabato e nei festivi è previsto l'intervento dei Vigili del Fuoco o della Polizia Locale.

6.3. SICUREZZA

Sicurezza cantieri
In presenza di attivazione di un cantiere stradale, vengono adottate le tutele previste dalla legge per il personale in servizio e per gli utenti.
I cantieri vengono segnalati con apposita segnaletica.
Il personale aziendale viene formato per la propria e altrui sicurezza.

6.4. TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività Azimut S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione volto alla soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e che assicuri il rispetto e la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

Raccolta e smaltimento del materiale di sfalcio – Modalità di recupero dei residui vegetali
Ogni intervento di sfalcio viene preceduto dalla raccolta di rifiuti o oggetti abbandonati al fine di evitare danni a cose e/o persone ed è completato da eventuale raccolta materiale di risulta dello sfalcio medesimo, secondo quanto prescritto dalle norme relative, laddove non sia applicata la tecnica del "mulching".
I residui dello sfalcio (ove presenti in forma di cumulo) e della potatura sono avviati a discarica autorizzata, nel rispetto delle norme fitosanitarie vigenti.
Il materiale vegetale derivato dagli sfalci viene asportato dall'area di deposito temporaneo a cura di Azimut S.p.A. entro i tempi massimi di seguito indicati: aree verdi classe A: entro 3 giorni lavorativi; aree verdi classe B e classe C: entro 4 giorni lavorativi.

Macchine operatrici
Gli interventi di sfalcio vengono effettuati con macchine operatrici adeguate per caratteristiche e dimensioni alle aree da mantenere. Tutte le attrezzature utilizzate sono a norma con le vigenti disposizioni in materia, adeguando progressivamente il parco con apparecchiature a basso impatto ambientale e sonoro.

6.5. ACCESSIBILITA' UTENTI DIVERSAMENTE ABILI

Azimut S.p.A. si impegna a considerare con particolare attenzione utenti anziani o disabili, rendendosi disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo semplificate, in funzione delle loro particolari esigenze.

6.6. RAPPORTO CON GLI UTENTI

6.6.1. PERSONALE FRONT OFFICE

Azimut S.p.A. cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con l'utenza, 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 cose, disciplina il comportamento che il personale a contatto con il pubblico è tenuto ad assumere, rendendolo noto 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.

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 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 20 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 utenti e Ufficio Informazioni telefonico
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.

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).