



## **CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO E ATTIVITA' COMPLEMENTARI CONNESSE ALL'UTILIZZO PROVENTI VINCOLATI AI SENSI DELL'ART. 7 DEL D.Lgs 285/92 e S.M.I. (Codice della Strada)**

### **ALLEGATO D) LINEE GUIDA "CARTA DEGLI UTENTI"**

Modalità per richiesta di informazioni, segnalazione disservizi e presentazione reclami

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e segnalazione di disservizi sia in forma scritta che verbale.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale, o fax.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. In tal caso il tempo massimo di risposta è pari a 15 giorni lavorativi che possono essere prorogati con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica, sull'ufficio che segue la pratica stessa e relativo incaricato.

Alle richieste di informazioni, alle segnalazioni di eventuali disservizi ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dall'Affidatario, il termine di 15 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica. Presso gli uffici della Società, presso ogni parcheggio e sul sito internet sono disponibili moduli per la segnalazione di disservizi e per la presentazione di reclami.

Le segnalazioni di disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in essere le conseguenti azioni correttive.

Con periodicità semestrale i dati elaborati sono trasmessi al Comune di Civitavecchia e pubblicati sul sito internet della Società.

### **INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'UTENTE**

Per una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il migliore utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda sono individuati i seguenti strumenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;

- materiale informativo inviato ai cittadini-clienti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- Notiziario Comunale.

Con cadenza almeno annuale verrà effettuata una campagna informativa generale sui servizi svolti dalla Società e su eventuali variazioni degli stessi.

### Comportamento del personale

Tutto il personale dell’Affidatario è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e ad ottimizzare il livello qualitativo del servizio. La Società si impegna a curare la formazione del personale, affinché migliori la comunicazione con il Cliente e si presti particolare attenzione alla cortesia, alla disponibilità ed all’ascolto delle esigenze e delle richieste manifestate dal Cliente. Il Personale in servizio presso i parcheggi, le aree a parcometro e il servizio di rimozione sarà chiaramente riconoscibile mediante apposita divisa. I dipendenti saranno dotati di tesserino di riconoscimento con matricola.

Essi devono trattare tutti i Clienti con pari rispetto e senza preferenze, evitando discriminazioni e assicurando l’attendibilità delle risposte date. Viene garantito che qualsiasi segnalazione, sia essa positiva o negativa, raggiunga il personale interessato.

### **RILASCIO ABBONAMENTI**

Il cliente che voglia sottoscrivere un abbonamento dovrà recarsi presso la sede della Società e presentare richiesta utilizzando gli appositi moduli predisposti. Al Cliente verrà fornita risposta in forma scritta entro 10 giorni lavorativi sulla disponibilità o meno dell’abbonamento richiesto. Nel caso che la tipologia di abbonamento richiesta non sia immediatamente disponibile l’utente verrà inserito nella lista di attesa ed allo stesso verrà comunicata la sua posizione nella lista di attesa stessa. L’eventuale successiva disponibilità dell’abbonamento sarà comunicata entro 10 giorni lavorativi dalla stessa.

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Al cliente viene garantita la continua disponibilità dei parcheggi salvo che in caso di problematiche tecniche momentanee, in caso di eventi imprevedibili o non dipendenti dalla volontà della Società e in caso di manutenzioni programmate. In caso di manutenzioni programmate sarà comunicato agli utenti, almeno 48 ore prima, il periodo di indisponibilità del parcheggio e la consistenza della indisponibilità mediante apposita cartellonistica apposta sul parcheggio stesso e sul sito internet della Società. All’ingresso del parcheggio interessato saranno indicati gli altri parcheggi disponibili. Per la effettuazione della manutenzione della segnaletica orizzontale la Società farà comunque in modo da organizzare gli interventi in maniera tale da rendere inutilizzabili contemporaneamente fino un massimo del 30% del totale dei posti auto di ciascun parcheggio e ad effettuare gli interventi nel periodo notturno per almeno il 50% dei posti auto di ciascun parcheggio.

## **SERVIZIO GESTIONE SOSTA SU STRADA**

La gestione del servizio della sosta su strada è effettuato mediante parcometri. Le aree di sosta sono individuate mediante la prevista segnaletica orizzontale di colore blu e la segnaletica verticale che riporta il periodo in cui la sosta è a pagamento.

La Società cura ed è responsabile della manutenzione della segnaletica verticale, orizzontale e dei parcometri. Per ogni contestazione riferita a tali aspetti, le richieste vanno inoltrate direttamente alla società.

Il numero medio dei parcometri installati è pari almeno ad uno ogni 30 posti auto.

Il pagamento della sosta può essere effettuato mediante:

- Parcometri emettitrici;
- Abbonamenti;
- Voucher cosiddetti "gratta e sosta".

Nelle aree di sosta con parcometro sono previste esenzioni dal pagamento a favore di alcune categorie di utenti individuate dalle relative ordinanze comunali.

In ogni parcometro è altresì indicata l'ubicazione degli altri parcometri più vicini per la effettuazione del pagamento della tariffa di sosta in caso di fuori servizio.

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La funzionalità dei parcometri è controllata quotidianamente, prima dell'inizio della sosta a pagamento, dal personale della Società.

La Società si impegna affinché il numero di ore di fuori servizio dei parcometri sia limitato ad un massimo di 20 ore giornaliere a parcometro.

La funzionalità dei parcometri sarà monitorata e registrata quotidianamente, con l'indicazione della tipologia e della durata del fuori servizio.

Sulla base di tale monitoraggio saranno effettuati dei report mensili che saranno periodicamente trasmessi al Comune di Civitavecchia e pubblicati sul sito internet dell'Azienda.

All'utente viene garantita la continua disponibilità dei parcheggi, salvo che in caso di soppressione temporanea o permanente di posti auto a seguito di provvedimenti dell'Amministrazione Comunale o per eventi imprevedibili o non dipendenti dalla volontà della Società. In caso di manutenzioni programmate della segnaletica o di lavori eseguiti dalla Società sarà comunicato agli utenti, almeno 48 ore prima, il periodo di indisponibilità dell'area di sosta mediante apposita cartellonistica ubicata in essa stessa e sul sito internet della Società.

Per la effettuazione della segnaletica orizzontale la Società farà comunque in modo da organizzare gli interventi in maniera tale da rendere inutilizzabili contemporaneamente fino un massimo del 15% del totale dei posti auto e comunque per il periodo strettamente indispensabile alla

effettuazione dei lavori

## **DIRITTI DEL CLIENTE**

- Continuità del servizio
- Segnaletica in buono stato di manutenzione
- Efficienza dei parcometri
- Riconoscibilità del Personale

## **DOVERI DEL CLIENTE**

Chi utilizza le aree di sosta a pagamento con parcometro deve tener presente che si tratta di suolo pubblico e di sosta sulla strada, e che valgono, quindi, le norme generali e particolari regolamentanti tale fase della circolazione (Codice della Strada, Ordinanze Comunali, ecc.).

## **POSTI AUTO PER DISABILI**

Presso ogni parcheggio e presso le aree di sosta con parcometro sono previsti posti auto per disabili muniti di contrassegno nella misura prevista per legge di un posto auto ogni 50.

## **SERVIZIO CONTROLLO AREE DI SOSTA IN CONCESSIONE**

Il servizio di controllo della regolarità delle soste nelle aree a pagamento in concessione e delle relative aree di manovra, individuate dal Comune di Civitavecchia, è effettuato mediante personale avente la qualifica di Ausiliare del Traffico conseguita a seguito di corso ed esame e dotato di decreto di attribuzione delle funzioni.

Gli Ausiliari del Traffico saranno dotati di divisa e facilmente identificabili, ma distinguibili dalle forze di Polizia.

Ogni Ausiliario avrà un tesserino di riconoscimento.

Il comportamento dell'Ausiliare del traffico deve essere sempre ispirato alla massima cura del rapporto con il cliente, evitando discussioni e diverbi ed utilizzando un atteggiamento positivo e conciliante.

In caso di irregolarità, l'Ausiliare del traffico compila il preavviso di violazione o il verbale di contestazione nel caso di presenza del conducente. Il pagamento della sanzione può avvenire solo a favore della Polizia Locale del Comune di Civitavecchia e con le modalità indicate.

## INDICATORI DI QUALITA'

### AREE DI SOSTA CON PARCOMETRI

**N. parcheggi a raso:** 847

**Superficie media per stallo:** 12,50

**Tipologia di stalli:** normali, a pettine, spina di pesce

**Presenza di ausiliari del traffico:** SI

Funzionalità parcometri

**controllo funzionalità**

target 2016: giornaliero

**ore di fuori servizio**

target 2016: max 2% sul complessivo delle ore di funzionamento calcolate sul totale di posti auto

**Tempi di intervento per il ripristino funzionalità parcometri**

target 2016: 20 ore (salvo problematiche di particolare complessità)

**Tempi di ripristino della segnaletica verticale e della segnaletica informativa riportata sui parcometri:**

target 2016: 24 ore

**Disponibilità dei posti auto**

target 2016: 99% (salvo che in caso di soppressione temporanea o permanente di posti auto a seguito di provvedimenti dell'Amministrazione Comunale o per eventi imprevedibili o non dipendenti dalla volontà della Società)

**Numero dei parcometri**

target 2016: un parcometro ogni 30 posti auto

**Sicurezza:**

1. Denunce varie: n. denunce anno 5
2. Furti e atti vandalici: n. episodi – anno/totale posti auto 2/847

## **Funzionabilità ed accessibilità**

1. Posti riservati ai disabili: n. posti riservati/totali posti auto: 35/847
2. Fuori servizio parcometri: n. guasti – anno/ totale parcometri: 50/36

## **Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office:**

1. Fasce orarie attive: h\* giorno feriale 8,5  
H\* giorno festivo 0
2. Tariffe orarie: € \*h € 0,50\*393\*h 4,5 - € 1,00\*454\*h8,5
3. Modalità di pagamento della sosta – tipologie: in contanti, carta bancomat, carta di credito, tessera prepagata, in abbonamento
4. Parcometri: n. parcometri/ totale posti auto 36/847
5. Presenza e visibilità segnaletica specifica degli accessi: SI e degli orari SI
6. centralino telefonico per informazioni: SI servizi on line NO
7. n. reclami scritti per anno 140
8. tempi medi di risposta ai reclami scritti 5 gg lavorativi

## **MONITORAGGIO DEGLI STANDARD QUALITATIVI**

Annualmente la Società provvederà ad aggiornare i dati tenendo anche conto di quei parametri che vengono riscontrati dai clienti come indice della qualità del servizio. Infatti all'interno di un programma di costante collegamento con il pubblico e di rilevazione degli indici di gradimento dei Clienti, l'Azienda si impegna a proporre, con cadenza almeno biennale, questionari e/o interviste telefoniche su campioni significativi di cittadini che permettano di valutare il grado di soddisfazione, le aspettative e le proposte di miglioramento del servizio.

Le risultanze delle indagini sul gradimento dei clienti verranno trasmesse al Comune di Civitavecchia e pubblicate sul sito internet dell'azienda

## **TUTELA DEI CLIENTI**

Il Cliente può segnalare qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta degli Utenti.

Al cliente è riconosciuto un indennizzo in caso di mancata informazione, con almeno 48 ore di anticipo, della indisponibilità, per manutenzioni programmate, di parcheggi ed aree di sosta con

parcometro come sopra precisato, pari ad Euro 15,00.

Al cliente che faccia richiesta di abbonamento, qualora lo stesso non sia immediatamente disponibile, verrà comunicato entro e non oltre 10 giorni lavorativi, oltre alla non disponibilità, anche l'inserimento del nominativo del richiedente nella lista di attesa e la posizione nella stessa lista. In caso, poi, di successiva disponibilità dell'abbonamento, ne verrà data comunicazione al cliente entro e non oltre 10 giorni lavorativi.

Qualora non venga dato riscontro al cliente con le modalità sopra specificate, allo stesso è riconosciuto un indennizzo pari ad Euro 15,00. In questi casi, farà fede la data di spedizione della raccomandata A/R da parte della Società

Per ottenere l'indennizzo il cliente dovrà presentare apposita richiesta scritta alla Società, mediante consegna a mano, raccomandata A/R, o fax, entro 10 giorni lavorativi dal verificarsi dell'evento. Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, la Società darà riscontro al cliente. L'indennizzo, qualora dovuto, sarà corrisposto al cliente, entro 30 gg. dalla richiesta, mediante bonifico bancario o assegno circolare.

La carta degli Utenti è distribuita a tutti gli abbonati ed è disponibile, gratuitamente, per tutti i clienti presso i parcheggi gestiti dalla Società.

La stessa è consultabile nel sito internet dell'azienda.