

# CARTA DEI SERVIZI



# CARTA DEI SERVIZI

## SOMMARIO

<b>LA MISSIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>I SERVIZI.....</b>	<b>3</b>
<b>LA SOSTENIBILITA' SOCIALE ED AMBIENTALE .....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE E FINALITA' DELLA CARTA.....</b>	<b>5</b>
<b>PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA.....</b>	<b>6</b>
<b>GLI OBIETTIVI .....</b>	<b>7</b>
<b>DIRITTI DEGLI UTENTI.....</b>	<b>8</b>
<b>DOVERI DEGLI UTENTI .....</b>	<b>8</b>

# CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

### LA MISSIONE

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI), costituito fra le due Società **STOP scarl** e **EASY HELP società cooperativa sociale**, può contare sulla consolidata e pluriennale esperienza acquisita dal suo management nei settori:

- La gestione dei parcheggi, ed in particolare: la gestione dei parcheggi a pagamento sia privati che pubblici, in strada o in struttura, sotterranei e/o di superficie, ivi compresa la gestione degli incassi, attraverso l'ausilio di strumenti per il pagamento automatizzato e non, ovvero la fornitura, l'installazione e la manutenzione dei dispositivi per il pagamento della sosta; limitatamente ai parcheggi pubblici, mediante personale qualificato ed autorizzato, ausiliari del traffico, ai sensi dell'articolo 17, commi 132 e 133, della Legge n° 127/1997, anche l'attività di prevenzione ed accertamento di violazioni in materia di sosta dei veicoli nelle zone individuate ed indicate dall'Amministrazione; la fornitura, installazione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale; la progettazione e realizzazione di sistemi di viabilità e traffico, nonché l'esercizio, la gestione e la fornitura di servizi connessi alla viabilità ed alla mobilità urbana ed extraurbana.
- La progettazione e la realizzazione, ivi compresa la fornitura, l'installazione e la manutenzione, di impianti di sicurezza quali sistemi di videosorveglianza di siti ritenuti sensibili, di videosorveglianza urbana, di controllo degli accessi, di antintrusione, di gestione allarmi di automazione di edificio, antincendio.
- La progettazione e la realizzazione di soluzioni per l'efficientamento energetico.

### I SERVIZI

Nell'ambito della sosta e della mobilità, le attività del Raggruppamento Temporaneo di Imprese sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, degli operatori commerciali, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta all'interno del Comune di **Oristano (OR)**

#### SERVIZI PER LA SOSTA

- ⇒ La realizzazione di studi di sosta e di mobilità.
- ⇒ La progettazione di interventi di mobilità e sviluppo della pianificazione di nuovi parcheggi.
- ⇒ La progettazione e realizzazione di strutture di parcheggio.
- ⇒ La gestione delle strutture di parcheggio, comprese le attività di manutenzione delle stesse.

Il personale dell'RTI svolge quotidianamente il proprio lavoro per garantire i servizi che interessano questa carta dei servizi.

# CARTA DEI SERVIZI

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

## LA SOSTENIBILITA' SOCIALE ED AMBIENTALE

L'RTI persegue l'obiettivo di svolgere le proprie attività nel pieno rispetto degli standard di qualità riconosciuti sia a livello nazionale che internazionale e il mantenimento della certificazione ISO 9001 rappresenta l'impegno concreto della società verso la gestione integrata delle tematiche della qualità dei servizi offerti e del rispetto ambientale e sociale.

Essa rappresenta una tappa di crescita lungo un percorso che l'RTI continuerà a sviluppare nei prossimi anni, ponendosi come obiettivo il continuo miglioramento del servizio nell'ottica della sostenibilità sociale ed ambientale.

Il rispetto dell'Ambiente, così come la Qualità, coinvolge l'organizzazione ad ogni livello sia nei rapporti interni che in quelli esterni.

Il personale, a tutti i livelli, è formato e coinvolto sulle politiche di qualità e ambientali assunte dall'azienda e sugli obiettivi di miglioramento, rendendo consapevole ciascun collaboratore sull'impatto che la sua attività può produrre sull'ambiente.

L'RTI si propone di diffondere e rendere visibili all'esterno la politica e le strategie in materia di Qualità e Ambiente, attraverso uno stretto dialogo con le autorità pubbliche e i clienti.

Per questo l'RTI si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- ✚ Ricorrere principalmente a fornitori e appaltatori qualificati rispetto ai principi di gestione per la qualità e l'ambiente.
- ✚ Rispettare le normative comunitarie, nazionali e regionali ed i propri standard di prestazioni ambientali ricercando una collaborazione trasparente e costruttiva con le autorità.
- ✚ Comunicare in modo trasparente a tutta la comunità la politica ambientale, gli obiettivi e le prestazioni ambientali attraverso la pubblicazione annuale di un apposito rapporto ambientale.

L'RTI si impegna a:

- ✚ Valutare costantemente e preventivamente gli effetti ambientali di ogni attività svolta nel sito, adottando misure atte a prevenire possibili inquinamenti.
- ✚ Effettuare audit periodiche, per valutare le interazioni con l'ambiente prodotte dal proprio operare e definire, ogni anno, gli aspetti sui quali concentrare i propri sforzi, con le azioni da intraprendere al fine del miglioramento delle prestazioni ambientali;
- ✚ Gestire e controllare i processi al fine di ridurre l'impatto ambientale attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di modalità operative e l'impiego di appropriate risorse.

# CARTA DEI SERVIZI

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### PRESENTAZIONE E FINALITA' DELLA CARTA

La presente **CARTA DEI SERVIZI** costituisce un impegno che l'RTI assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi della sosta e della mobilità.

La **CARTA DEI SERVIZI** è assimilabile ad un patto scritto tra l'azienda e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi; essa ha avuto origine da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

A differenza di altri settori, come ad esempio il trasporto pubblico locale, per i parcheggi non sussiste l'obbligo normativo ad adottare una **CARTA DEI SERVIZI**.

Ciò nonostante l'RTI ritiene che i servizi di sosta e mobilità, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare il gestore all'erogazione di un prodotto controllato, verificabile e compreso dall'utente.

È per questo che l'RTI ha prodotto questa prima edizione della **CARTA DEI SERVIZI** per il servizio di gestione delle aree di sosta a pagamento, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici locali.

La **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta lo strumento con il quale l'RTI intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta, dunque, un'occasione di dialogo con la clientela che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati.

La **CARTA DEI SERVIZI** costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

#### Come strumento di conoscenza

- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda.
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

# CARTA DEI SERVIZI

## Come strumento di partecipazione

- Informa sulla modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto.
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

## Come strumento di tutela

- Garantisce una risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

## ■ ■ PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la CARTA DEI SERVIZI ed in base ai quali l'RTI si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

### **EGUAGLIANZA**

L'RTI garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia discriminante.

### **IMPARZIALITÀ**

L'RTI si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

L'RTI si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

### **PARTECIPAZIONE**

L'RTI vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'Azienda.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'RTI si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente, adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

### **CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE**

L'RTI garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

# CARTA DEI SERVIZI

## ■ ■ ■ GLI OBIETTIVI

I principali obiettivi che l'RTI si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- ★ **CREARE** i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, pannelli a messaggio variabile, depliant, etc.)
- ★ **ORGANIZZARE** e **MANTENERE** le banche dati informatizzate, contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi.
- ★ **RILEVARE** i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.
- ★ **PROMUOVERE** indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, ad esempio, del Comune di Oristano, gli enti locali, le aziende di trasporto urbano e le organizzazioni rappresentative dei cittadini.
- ★ **RELAZIONARE** periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi,
- ★ **PROMUOVERE** e **COORDINARE** le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla «carta dei servizi».
- ★ **VERIFICARE** e **MONITORARE** il rispetto degli standard di qualità indicati.
- ★ **RICEVERE** le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti.
- ★ **PROVVEDERE** direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, **a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano** di certa ed univoca definizione; predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

# CARTA DEI SERVIZI

## CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

### DIRITTI DEGLI UTENTI

- ❖ Acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo.
- ❖ Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio.
- ❖ Prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio.
- ❖ Riconoscere il personale a contatto con l'utenza.
- ❖ Poter inoltrare i reclami.
- ❖ Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

### DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni dell'RTI e del suo personale.

L'RTI non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

In particolare, senza che ciò costituisca limite:

#### Divieti agli utenti dei parcheggi su strada

- ❖ Occupare indebitamente spazio a danno di altri utenti (parcheggiare a cavallo delle strisce, parcheggiare occupando lo spazio di manovra appositamente riservato ai disabili, parcheggiare in modo da intralciare il traffico nella viabilità ordinaria, .....).
- ❖ Gettare rifiuti e/o qualsiasi oggetto o materiale nelle aree riservate alla sosta a pagamento come nelle zone limitrofe.
- ❖ Deteriorare le infrastrutture esistenti (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ....).
- ❖ Distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'azienda.

#### Divieti agli utenti dei parcheggi in struttura

- ❖ Indugiare nei piani con il motore acceso;
- ❖ Sostare con l'autovettura lungo le corsie di scorrimento, sulle rampe o sulle piazzole d'arrivo;
- ❖ Portare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura; in particolare è proibito portare armi salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione e tutela della sicurezza pubblica (le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori), nonché sostanze pericolose o nocive (per es. bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante).
- ❖ Fumare all'interno della struttura.
- ❖ Sporcare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura.
- ❖ Distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'azienda.

L'RTI procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette e, comunque, tutte quelle comprovanti dolo e/o incivile educazione.



# CARTA DEI SERVIZI

## ■ ■ ■ SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI

Le aree di sosta su strada ed i parcheggi in struttura sono regolamentati dalle norme del Codice della strada.

Gli Ausiliari del Traffico sono nominati dal Sindaco, previa partecipazione ad un corso di formazione effettuato dal Comando della Polizia Municipale.

Gli ausiliari del traffico dell'RTI rilevano le seguenti sanzioni:

- ❖ Sostava in area di sosta limitata temporalmente senza azionare il dispositivo di controllo (ticket).
- ❖ Sostava in zona regolamentata a pagamento oltre il tempo consentito dal dispositivo di controllo.
- ❖ Sostava in zona regolamentata a pagamento con impiego errato del dispositivo di controllo.
- ❖ Sostava nello spazio riservato alla sosta di veicoli per persone invalide all'interno delle zone adibite a parcheggio a pagamento.
- ❖ Sostava lungo la corsia di canalizzazione di accesso/uscita al parcheggio (se esistente come, in particolare, per i parcheggi in struttura).
- ❖ Sostava in zona di sosta in modo non conforme alla segnaletica.
- ❖ Sostava in zona di sosta invadendo lo spazio contiguo.
- ❖ Sostava in prossimità di segnali verticali occultandone la vista.
- ❖ Sostava sul passaggio pedonale in area di parcheggio a pagamento.
- ❖ Sostava sull'attraversamento pedonale in area di parcheggio a pagamento.
- ❖ Sostava allo sbocco del passo carrabile di accesso al parcheggio (in particolare per i parcheggi in struttura aperta e/o chiusa).
- ❖ Sostava impedendo l'accesso o lo spostamento di altro veicolo in sosta regolare.
- ❖ Sostava in seconda fila a fianco di area di sosta a pagamento.
- ❖ Sostava allo sbocco di area di parcheggio intralciando entrata o uscita (in particolare per i parcheggi in struttura aperta e/o chiusa).

Dopo l'accertamento effettuato dagli Ausiliari segue la redazione di un verbale di contestazione, applicando una sanzione amministrativa di importo diverso a seconda del tipo violazione riscontrata, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada.

Il verbale viene gestito direttamente dal Comando di Polizia Municipale al quale spetta l'intera procedura.

Eventuali ricorsi alle infrazioni accertate e debitamente notificate, devono essere inoltrati al Prefetto o al Giudice di Pace.

# CARTA DEI SERVIZI

## IMPEGNI DELL'AZIENDA

### FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, il RTI si impegna a valutare le proprie prestazioni sulla base dei seguenti fattori, indicatori e unità di misura, che si impegnano a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti e di perseguire in corso dell'anno gli standard obiettivo. L'RTI si impegna altresì a rendere noti gli esiti del monitoraggio, anche in relazione a quanto previsto nella seguente carta. Fattori e indicatori sono definiti distintamente per le aree di sosta su strada e per quelli in struttura.

FATTORI DI QUALITA' AREE DI SOSTA SU STRADA		
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD QUALITA'
<b>SICUREZZA</b>		
Denunce varie	N° Denunce/Anno; N° Denunce anno / Posti auto	1-2 1-2/803
Furti e atti vandalici	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2 1-2/803
Incidenti e danneggiamenti	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2 1-2/803
Livello soddisfazione dell'utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
<b>FUNZIONALITA' ED ACCESSIBILITA'</b>		
Posti riservati ai disabili	N° 44 Posti riservati / 803 Posti auto totali	
Fuori servizio parcometri	N° Guasti/Anno per parcometro	1-2
Danneggiamento parcometri	N° Danneggiamenti/Anno per parcometro	1-2
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
<b>OFFERTA SERVIZI, ASPETTI RELAZIONALI, INFORMAZIONI, FRONT-OFFICE</b>		
Modalità di pagamento della sosta	N° 02 Tipologie	My Cicero Neos Park
Punti vendita	N° Rivendite/Posti auto	
N° 45 Parcometri	N°1 Parcometri per 40 posti auto	
Segnaletica specifica	SI	Segnaletica verticale e pannelli informative presso i parcometri
Ufficio relazioni con il pubblico	Orario del servizio	Solo giorni feriali 09,00 - 20,00 sabato 8,00 - 13,00

## CARTA DEI SERVIZI

Apertura del servizio allo sportello	Orario	Solo giorni feriali 09,00 - 20,00 sabato 8,00 – 13,00
Centralino telefonico per informazioni	SI	
Sito internet	SI	
E-mail	SI	
Reclami scritti	N° Reclami; Tempo di risposta ai reclami	Max n°5 reclami Risposta 1-8 gg
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
<b>FATTORI DI QUALITA' AREE DI SOSTA IN STRUTTURA</b>		<b>STANDARD QUALITA'</b>
<b>INDICATORI</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	
<b>SICUREZZA</b>		
Denunce varie	N° Denunce/Anno; N° Denunce anno / Posti auto	1-2    1-2/533
Furti e atti vandalici	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2    1-2/533
Incidenti e danneggiamenti	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2    1-2/533
Dispositivi di videosorveglianza	N° 10 telecamere / Posti auto 533	
Possibilità di contattare l'operatore	SI	
Livello soddisfazione dell'utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
<b>PULIZIA ED ATTENZIONE PER L'AMBIENTE</b>		
Frequenza della raccolta rifiuti grossa pezzatura	Giornaliera	
Servizi igienici: presenza e pulizia	NO	
Cestini rifiuti: vuotatura	N° Cestini / N° Posti auto; Ogni N giorni	
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
<b>ACCESSIBILITA' E FUNZIONALITA'</b>		
Guasti sbarre	N° Guasti /Anno	1-2
Guasti casse automatiche	N° Guasti /Anno	1-2
Posti riservati ai disabili	N° 9 Posti riservati / 533 Posti auto totali	
Segnaletica in ingresso Libero/Occupato	SI	
Ascensori	NO	
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
<b>OFFERTA SERVIZI, ASPETTI RELAZIONALI, INFORMAZIONI, FRONT-OFFICE</b>		

# CARTA DEI SERVIZI

Cassa automatica	NO	
Pagamento tramite operatore	SI	
Segnaletica specifica	SI	
Presenza personale	Numero giornate con presenza operatore	6 giorni su 7
Servizi aggiuntivi	Numero e tipologia	
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno

## ■ ■ ■ INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'RTI si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, tramite indagine a campione, sui fattori di seguito indicati.

- ❖ Sicurezza.
- ❖ Pulizia e attenzione all'ambiente.
- ❖ Accessibilità e funzionalità.
- ❖ Aspetti relazionali, informazioni, front office.
- ❖ L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

Gli obiettivi dell'indagine di soddisfazione dell'utente.

- ❖ Rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti.
- ❖ Segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada, parcheggi in struttura.
- ❖ Rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato.
- ❖ Identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento.
- ❖ Contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella **CARTA DEI SERVIZI**.

L'indagine viene svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio e preannunciata all'utenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta.

La dimensione del campione viene calcolata separatamente per le aree di sosta su strada e per quelle in struttura ed è tale da garantire che il campione sia significativamente rappresentativo della popolazione.

La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'RTI.

# CARTA DEI SERVIZI

## ■ ■ ■ EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'azienda si impegna a rendere pubblica la **CARTA DEI SERVIZI**, unitamente agli esiti delle rilevazioni delle indagini di soddisfazione del cliente.

La carta è posta in visione per l'utenza presso il centro operativo locale ed è inoltre inviata al Comune di Oristano.

La versione della carta è costantemente aggiornata in tempo reale.

## RELAZIONE CON GLI UTENTI

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

#### ■ FUNZIONI

- ❖ Fornire ai cittadini (utenti) informazioni in merito ai regolamenti ed alle norme relative alle modalità di utilizzo delle aree di sosta a pagamento.
- ❖ Ricevere e gestire suggerimenti, segnalazioni e reclami.
- ❖ Provvedere alla distribuzione di abbonamenti e pass.
- ❖ Provvedere alla distribuzione della Carta dei servizi.
- ❖ Fornire ai cittadini informazioni riguardo l'Amministrazione ed i suoi servizi.
- ❖ Fornire ai cittadini informazioni di carattere sociale, culturale e turistico.

#### ■ ■ SEDI ED INDIRIZZI

##### ★ SEDE DEL CENTRO OPERATIVO LOCALE

###### Indirizzo

Via Mariano IV,13 Oristano  
Telefono 3792602246 Fax 0719943114  
Mail: [oristano@the-park.it](mailto:oristano@the-park.it)  
Pec: [stopscarl@legalmail.it](mailto:stopscarl@legalmail.it)  
Link: [www.portalepermessi.it](http://www.portalepermessi.it)

# CARTA DEI SERVIZI

## Orario

GIORNO	ORARIO	
	DALLE ORE	ALLE ORE
Lunedì	09.00	20.00
Martedì	09.00	20.00
Mercoledì	09.00	20.00
Giovedì	09.00	20.00
Venerdì	09.00	20.00
Sabato	08.00	13.00
Domenica		

## PROCEDURA DEI RECLAMI E INDENNIZZI

### Modalità di inoltro del reclamo e segnalazioni

I reclami per i disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimento sui servizi di sosta possono essere inoltrati secondo le seguenti modalità.

Posta elettronica (mail)	Indirizzo	<a href="mailto:oristano@the-park.it">oristano@the-park.it</a>
Fax	Numero	0719943114

Oppure recandosi presso la sede del Centro Operativo Locale e rivolgendosi al personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, email o fax; il Cliente deve specificare le proprie generalità e contatti (per la risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto corredandolo eventualmente, della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda. L'RTI garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino-cliente e il loro trattamento in osservanza alle disposizioni di cui al Regolamento generale sulla protezione dei dati (Reg. UE 2016/679) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003).

### Termini per la risposta

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta immediata, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro 20 giorni dalla data del ricevimento del reclamo nel caso in cui l'azienda non sia in grado di rispondere in tempi ragionevoli, poiché la risposta deve pervenire da altre amministrazioni, verrà fornita una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile della procedura, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta negativa.

# CARTA DEI SERVIZI

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

## Diritto al rimborso in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato

Eventuali richieste di rimborso dovranno essere presentate per iscritto con le modalità indicate per la procedura dei reclami.

## Forme di indennizzo

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto a:

- immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
- risarcimento di natura patrimoniale consistente nell'offerta di parcheggio equivalente in caso di disservizio, riparazione danneggiamento laddove sia ravvisabile responsabilità aziendale (malfunzionamento apparati, inosservanza dei doveri di vigilanza ove previsti);
- risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati.

## Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi dedicati al singolo cittadino-utente, quest'ultimo, a tutela del proprio diritto potrà accedere, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, a una procedura conciliativa, nel rispetto della normativa vigente, ferma restando la facoltà degli interessati di procedere in ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

# CARTA DEI SERVIZI

## L'OFFERTA DELLA SOSTA

### SERVIZI OFFERTI

#### AREE DI SOSTA SU STRADA

SITO	NUMERO POSTI AUTO
	STALLI
Via Tirso	93
Via Verdi, Vico Verdi, Via Canepa, Ple scuole via Bellini	184
Via Cavour, Via Diaz, Via Tharros, Via Riccio, Piazza Cova	172
Via Mariano IV, Via Figoli, Piazza Roma, Via Mazzini, Vico Mazzini	409
Piazza Mariano, Piazza Brigata Sassari	24
Via C.de Menorca, Piazza Duomo, Via Cagliari, Piazza Pili, Via S.Francesco, Piazza A.Moro	132
Via Foscolo, Via Carducci, Via Cagliari	260
P.le San Martino	26
Via Sant'Antonio	4
Via Segni	26
Piazza Sechi	6

#### DI CUI AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

SITO	NUMERO POSTI AUTO
	STALLI
Vico Verdi	66
Via Mariano IV	270
Via Foscolo/Carducci	197



# CARTA DEI SERVIZI

## UBICAZIONE PARCOMETRI

ELENCO PARCOMETRI		
PARCOMETRO	VIA /PIAZZA	CIVICO
1	VIA TIRSO	134
2	VIA TIRSO	81
3	VIA TIRSO	39
4	VIA TIRSO	19
5	PIAZZA ROMA	51
6	VIA MAZZINI	17
7	VIA MAZZINI	ANG. VICO MAZZINI
8	VIA MAZZINI	32
9	VIA MAZZINI	66
10	VIA MAZZINI	90
11	PIAZZA MARIANO IV	35
12	VIA MARIANO IV	OPP. 18
13	STRUTTURA VIA CARDUCCI SOTTO	
14	STRUTTURA VIA CARDUCCI SOPRA	
15	STRUTTURA VICO VERDI SOPRA	
16	VIA FIGOLI	55
17	VIA FIGOLI	48
18	VIA VERDI	ANG. VIA FIGOLI
19	VIA VERDI	22
20	STRUTTURA VIA MARIANO IV SUPERIORE	
21	VIA SEGNI	
22	VICO VERDI	OPP. 21
23	VIA CANEPA	OPP. 32
24	VIA CANEPA	5
25	PIAZZALE VIA CIMAROSA	OPP. 24
26	VIA THARROS	21
27	VIA THARROS	43
28	PIETRO RICCIO	OPP. 22
29	PIAZZA COVA	
30	PIAZZA PAOLO PILI	
31	VIA CAGLIARI	161
32	VIA SAN FRANCESCO	4A
33	VIA SAN FRANCESCO (PIAZZA ALDO MORO)	OPP. 10
34	VIA DIAZ	34
35	VIA DIAZ	63
36	VIA CAVOUR	OPP. 11
37	STRUTTURA VIA MARIANO IV	
38	STRUTTURA VIA MARIANO IV	
39	VIA FOSCOLO	
40	VIA CAGLIARI	234
41	VIA CARDUCCI	44
42	VIA CARDUCCI	32
43	PIAZZA PAPA GIOVANNI PAOLO II	4
44	VIA DUOMO	OPP. 17
45	PIAZZA SAN MARTINO	

# CARTA DEI SERVIZI

## ■ ■ IL SISTEMA TARIFFARIO

### ORARIO

#### AREE DI SOSTA SU STRADA

AREA DI SOSTA	ORARIO DELLA SOSTA			
	FERIALI		SABATO	
	MATTINA	POMERIGGIO	MATTINA	POMERIGGIO
Via Tirso	09-13	16-20	09-13	
Via Verdi, Vico Verdi, Via Canepa, Ple scuole via Bellini	09-13	16-20	09-13	
Via Cavour, Via Diaz, Via Tharros, Via Riccio, Piazza Cova	09-13	16-20	09-13	
Via Mariano IV, Via Figoli, Piazza Roma, Via Mazzini, Vico Mazzini	09-13	16-20	09-13	
Piazza Mariano, Piazza Brigata Sassari	09-13	16-20	09-13	
Via C.de Menorca, Piazza Duomo, Via Cagliari, Piazza Pili, Via S.Francesco, Piazza A.Moro	09-13	16-20	09-13	
Via Foscolo, Via Carducci, Via Cagliari	09-13	16-20	09-13	

#### AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

PARCHEGGIO	ORARIO DELLA SOSTA			
	FERIALI		FESTIVI	
	MATTINA	POMERIGGIO	MATTINA	POMERIGGIO
Via Carducci/Foscolo	9-13	16-24	esclusi	
Vico Verdi e Via Mariano IV	9-13	16-24	esclusi	

### TARIFFE

#### AREE DI SOSTA SU STRADA

■ STAGIONE INTERA

TARIFFA	
ORARIA	MINIMA
0,80	0,50

# CARTA DEI SERVIZI

## AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

STAGIONE INTERA

PARCHEGGIO VIA CARDUCCI/FOSCOLO			
TARIFFA		ABBONAMENTI	
ORARIA	MINIMA	MENSILE	MENSILE PALAZZO GIUSTIZIA
1,00	1,00	25,00	20,00

PARCHEGGIO VICO VERDI E VIA MARIANO IV			
TARIFFA		ABBONAMENTI	
ORARIA	MINIMA	MENSILE	MENSILE ½ GIORNATA
1,00	1,00	40,00	25,00

Abbonamenti: Le assegnazioni avvengono nei limiti dei posti disponibili, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Il primo abbonamento dovrà avvenire presso il centro operativo locale di Via Mariano IV a Oristano; i successivi rinnovi potranno essere effettuati allo stesso sportello oppure utilizzando lo Sportello Online.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

### AREE DI SOSTA SU STRADA

PARCOMETRI  SCHEDE PREPAGATE

APP  NEOS

Per il pagamento mediante parcometri sarà obbligatorio digitare la targa, altrimenti il sistema non emetterà alcun ticket.

## AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

CASSA AUTOMATICA E/O MANUALE  WEB (non disponibile per aggiornamenti tecnici)

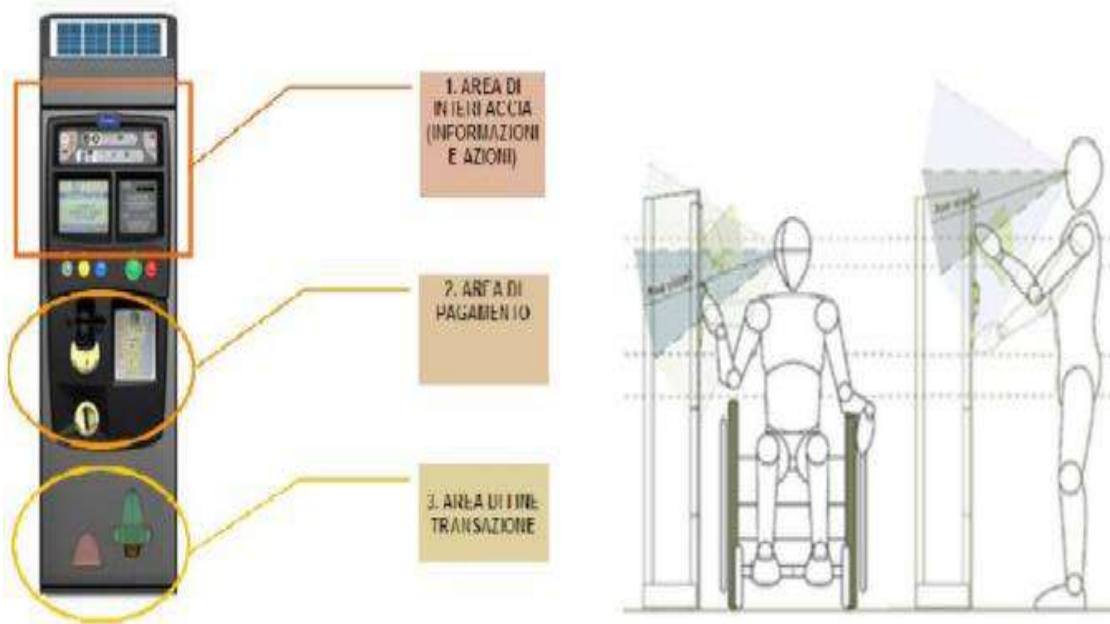
### Parcometri

La RTI STOP scarl – EASY HELP ha installato i parcometri in numero adeguato presso ciascuna area di sosta a pagamento che può essere effettuato mediante:

# CARTA DEI SERVIZI

- Monete** con tutte le monete da € 0,05 fino ad € 2,00
- Banconote** (tagli da € 5,00, € 10,00, € 20,00 e € 50,00)
- Lettoce RFID (per tessere)**
- Lettoce carte di credito e bancomat**

## ■ ■ ■ FUNZIONALITA' DEL DISPOSITIVO PARCOMETRO



## CARTA DEI SERVIZI



VISTA D'ASSIEME PARCOMETRO DELLA FLOWBIRD ITALIA srl

### MIGLIORIE OFFERTE IN SEDE DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

- ✓ Impiego di carta ecologica per la stampa degli scontrini comprovanti il pagamento della sosta
- ✓ Assenza di costi aggiuntivi a carico degli utenti per il pagamento elettronico attraverso app per smartphone

Edizione 3.0 – Approvata dalla Direzione di Coordinamento in data 14 Aprile 2022

**RTI STOP SCARL – EASY HELP SOC.COOP.SOCIALE**

CENTRO OPERATIVO LOCALE VIA MARIANO IV- Oristano (OR)  
Telefono 3792602246