

Civitavecchia
Servizi Pubblici

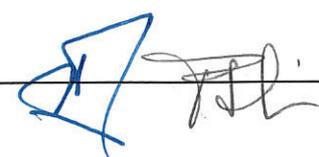
**CARTA QUALITA' PER LA GESTIONE DEI
PARCHEGGI A PAGAMENTO E ATTIVITA'
COMPLEMENTARI**

Definitiva

INDICE

PREMESSE.....	5
1 - INTRODUZIONE	5
1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento.....	5
1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.	5
2 – PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1 Uguaglianza	6
2.2 Imparzialità	6
2.3 Continuità.....	6
2.4 Efficienza ed efficacia.....	6
2.5 Cortesia	6
2.6 Chiarezza dei messaggi.....	7
2.7 Sicurezza degli operatori.....	7
2.8 Privacy	7
3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ’ DEL SERVIZIO.....	7
3.1 Standard generali	8
3.1.1. Accessibilità alle informazioni	8
3.1.2. Recapiti servizi di informazione	8
3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell’Utente	9
3.1.4. Informazioni e comunicazioni all’Utente	10
3.1.5. Comportamento del Personale.....	10
4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ’ DEL SERVIZIO	11
4.1 Servizio per la gestione dei parcheggi e attività complementari connesse.....	12
4.1.2. Rilascio abbonamenti.....	12
4.1.3 Erogazione del servizio	12
4.1.4 Servizio gestione sosta su strada	12
4.1.5 Erogazione del servizio.....	13
4.1.6 Diritti del cliente.....	14
4.1.7 Doveri del cliente.....	14

4.1.8 Standard Specifici di Qualità	14
4.1.9 Garantire la possibilità per l'utenza di pagare la sosta in modo efficace.....	15
4.1.10 Garantire la riscossione delle tariffe di sosta.....	16
4.1.11 Garantire la verifica delle violazioni del Codice della Strada.....	17
4.1.12 Garantire la corretta identificazione e l'usabilità degli talli.....	17
5 - TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE	
5.1. Indennizzi	18
6 - MONITORAGGIO DEI LIVELLI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI RESI	
7 - DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	20
8 - VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	20



PREMESSE

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un patto tra l'Azienda ed i cittadini –utenti-clienti con il quale la prima si impegna a mantenere la qualità dei servizi erogati a livello degli standard concordati.

Costanti le nostre verifiche e i controlli delle performance: l'obiettivo primario è quello di perfezionare un vero e proprio ciclo della qualità orientato alla logica del miglioramento continuo.

La società chiede ai cittadini-utenti-clienti di coadiuvarla per l'ottimizzazione dei servizi, puntando a dar vita a un circolo virtuoso tra questi e l'Azienda.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti-clienti, che rende trasparenti e percepibili i servizi erogati, i criteri di accesso e gli standard di qualità garantiti.

E' un mezzo indispensabile per promuovere e valorizzare la partecipazione e si inquadra come straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'Utenza, l'Amministrazione comunale e la società Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. gestore dei servizi ambientali.

1 - INTRODUZIONE

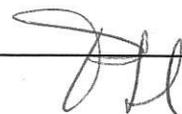
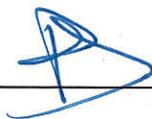
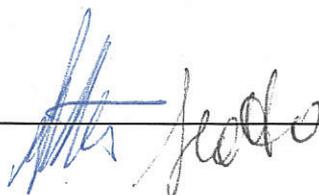
1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento

La presente carta dei servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi e le modalità con cui vengono svolte le attività della C.S.P. S.r.l. – Civitavecchia Servizi Pubblici per quanto riguarda l'erogazione dei servizi sul territorio comunale.

1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.

La Società C.S.P. S.r.l. nasce come azienda di proprietà unica del Comune di Civitavecchia.

Nel settembre 2017 acquisisce il ramo d'azienda della H.C.S. S.r.l. per lo svolgimento tra gli altri servizi, in particolare, di quello della sosta a pagamento nel territorio civico.



2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

C.S.P. S.r.l., nell'erogazione dei propri servizi garantisce lo stesso trattamento a tutti i cittadini-utenti-clienti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

2.2 Imparzialità

Il servizio viene svolto nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.3 Continuità

Viene assicurato un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni, vengono adottati tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad arrecare all'Utente il minor disagio possibile.

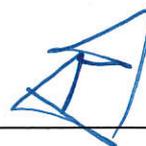
2.4 Efficienza ed efficacia

Il servizio reso dalla Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. è finalizzato a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino utente.

I servizi vengono gestiti dalla C.S.P. S.r.l., con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia e l'efficienza e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

2.5 Cortesia

C.S.P. S.r.l. e tutto il suo personale garantisce a tutti i cittadini-utenti-clienti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti e linguaggi adeguati allo scopo e tesi ad agevolare le parti interessate nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.



2.6 Chiarezza dei messaggi

C.S.P. S.r.l., nel redigere e nel veicolare qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, nonché all'utilizzo di strumenti idonei e fruibili da tutti.

2.7 Sicurezza degli operatori

Tutte le attività, i processi ed i servizi di C.S.P. S.r.l. sono monitorati per come prevede la normativa in materia di igiene e sicurezza D. Lgs. 81/08 e tutte le norme a questo collegate.

2.8 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti, degli utenti e dei fornitori avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. Regolamento Europeo sulla Privacy 2016/679 GDPR (General Data Protection Regulation). La privacy policy e le relative informative sono disponibili e consultabili sul sito internet aziendale www.civitavecchiaservizipubblici.it

3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

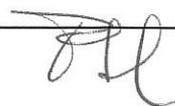
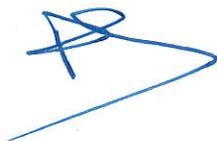
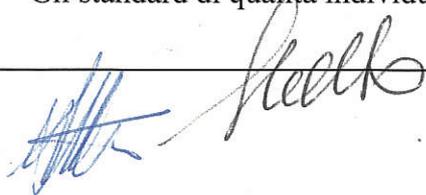
I servizi di gestione dei parcheggi a pagamento e attività complementari connesse all'utilizzo dei proventi vincolati ai sensi dell'art.7 del D.Lgs. n.285/92 sono svolti nel rispetto del contratto di servizio approvato dal Comune di Civitavecchia.

Nel contesto degli obiettivi concordati, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità del servizio della sosta a pagamento i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
3. formazione del personale;
4. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:



- standard generali;
- standard specifici.

3.1 Standard generali

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

3.1.1. Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- b) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
- c) Sito internet del soggetto gestore (www.civitavecchiaservizipubblici.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

3.1.2. Recapiti servizi di informazione

C.S.P. S.r.l. garantisce un'informazione puntuale e costante con i cittadini-utenti-clienti attraverso l'utilizzo di strumenti funzionali e diversificati sia in base ai messaggi da veicolare sia ai target di riferimento.

Centralino aziendale

C.S.P. S.r.l. ha un proprio centralino aziendale contattabile attraverso numeri specifici: 0766 370139 – 370035 secondo piano tariffario dell'utente. L'operatore della C.S.P., qualora l'utente desideri presentare una segnalazione di disservizio, lo inviterà ad utilizzare gli appositi servizi internet oppure ad utilizzare i moduli di cui nel proseguo dell'articolo.

Sito Internet

C.S.P. S.r.l. ha attivo un sito internet accessibile, di facile comprensione e costantemente aggiornato e monitorato grazie al quale informare in modo puntuale e approfondito circa la propria struttura, i servizi erogati e le attività svolte. Grazie al sito internet è possibile inoltre avanzare richieste di informazioni, reclami o semplici suggerimenti. Qualora l'utente desideri presentare un



reclamo potrà inoltrare le proprie rimostranze all'indirizzo:

segreteria@civitavecchiaservizipubblici.it. Un'apposita sezione consente inoltre di inoltrare quesiti sui servizi forniti dalla società. Le domande e le risposte vengono pubblicate sul sito stesso.

Saranno messi a disposizione in formato cartaceo, sia presso la sede di CSP S.r.l. che presso le sedi delle Associazioni i moduli di reclamo appositamente formati per agevolare l'utenza nella presentazione degli stessi.

3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

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, per termini non ulteriori i 30 giorni. 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.

3.1.4. 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.

3.1.5. 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.

4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Servizio per la gestione dei parcheggi a pagamento e attività complementari connesse.

Il servizio per la gestione dei parcheggi a pagamento e attività complementari connesse, è garantito dalla C.S.P. S.r.l. tramite affidamento "in house" da parte del Comune di Civitavecchia socio unico della stessa.

La C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio avvalendosi di una struttura interna organizzata per l'operatività e per il monitoraggio dello svolgimento delle attività programmate.

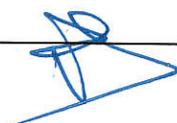
Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dai collegamenti, radio, telematici e telefonici tra gli operatori e tutte le sedi aziendali e comunali.

L'Affidatario è tenuto a garantire un livello di qualità ed efficienza costante per tutto il periodo di affidamento del servizio.

La presente carta descrive i livelli minimi di qualità del servizio che C.S.P. S.r.l. è tenuto a rispettare ed a garantire all'utenza. Tali standard costituiscono livelli inderogabili e possono essere modificati nelle modalità previste per le modifiche del Contratto di Servizio.

C.S.P. S.r.l. è tenuto a rendicontare periodicamente sull'effettivo rispetto degli standard previsti nel presente Allegato. ~~In caso di mancato rispetto di tali standard, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al Comune di Civitavecchia precisando le cause soggiacenti tale mancato rispetto.~~

La verifica degli standard di qualità del servizio avviene anche con il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori.



4.1.2 RILASCIO ABBONAMENTI

Gli abbonamenti sono disponibili presso i punti vendita del Gestore e presso quelli autorizzati il cui elenco è consultabile sul sito internet aziendale nonché rivolgendosi direttamente ai parcometri.

4.1.3 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. 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.

4.1.4 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 emettitori;
- Abbonamenti;
- Pagamenti telematici tramite applicazioni smart-phone previa approvazione del Regolamento comunale della sosta a pagamento.

Nelle aree di sosta con parcometro possono essere previste esenzioni dal pagamento a favore di alcune categorie di utenti individuate dalle relative ordinanze comunali o dal Regolamento comunale del servizio.

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.

4.1.5 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 12 ore giornaliere a parcometro, in caso di manutenzione ordinaria per cui non sia necessario intervento tecnico di ditta specializzata.

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 trimestrali 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 30% del totale dei posti auto e comunque per il periodo strettamente indispensabile alla effettuazione dei lavori

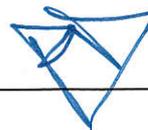
4.1.6 DIRITTI DEL CLIENTE

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

4.1.7 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.).

4.1.8 STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ



Gli standard di qualità previsti nel Contratto di Servizio, costituiscono valori minimi, ma è comunque possibile per C.S.P. S.r.l. prevedere standard migliorativi e sono riassumibili nelle seguenti macro categorie di obiettivi:

1. garantire la possibilità per l'utenza di pagare la sosta in modo efficace;
2. garantire la riscossione delle tariffe di sosta;
3. garantire la verifica delle violazioni del Codice della Strada;
4. garantire la corretta identificazione e l'usabilità degli stalli;
5. garantire la riscossione delle tariffe di sosta in struttura;
6. garantire la corretta locazione dei posti auto presso il parcheggio;

4.1.9 Garantire la possibilità per l'utenza di pagare la sosta in modo efficace

Al fine di assicurare la fruibilità agli utenti dei posti auto dislocati sul territorio comunale e di assicurare un elevato livello di disponibilità di modalità di pagamento della sosta medesima, **C.S.P. S.r.l.** è tenuto a rispettare i seguenti standard e dare conto di tale rispetto al Comune di Civitavecchia.

- **1.1** Garantire 2 interventi di manutenzione preventiva e pulizia dei parcometri annui.
Il presente obbligo è assolvibile da C.S.P. S.r.l. tramite proprio personale e tramite personale esterno adeguatamente preparato per la pulizia della strumentazione.
Nell'ambito della rendicontazione annuale, C.S.P. S.r.l. è tenuto a certificare l'avvenuta manutenzione e pulizia di ciascun parcometro al Comune di Civitavecchia nell'ambito della prima rendicontazione semestrale successiva all'avvenuto intervento.
- **1.2** Garantire la presenza di abbonamenti e di tessere disponibili presso la biglietteria almeno pari al numero di richieste relative alle diverse tipologie di cui al medesimo arco bisettimanale del precedente anno solare.
A titolo esemplificativo, in qualsiasi giorno delle prime due settimane di Dicembre di ogni anno, dovranno essere disponibili in biglietteria un numero di abbonamenti e tessere prepagate da



vendere all'utenza pari al numero di quelle vendute nelle prime due settimane di Dicembre dell'anno precedente.

Nell'ambito della rendicontazione, C.S.P. S.r.l. è tenuto a riportare eventuali casi di ammanchi evidenziando il motivo di tali avvenimenti.

- **1.3** Garantire un numero massimo di stalli per parcometro pari a quello vigente alla data di entrata in vigore del Contratto di Servizio pari a n. 24 stalli/parcometro e assicurare la presenza di almeno n. 3 parcometri nelle aree di sosta nelle quali sono presenti un numero di stalli superiore a 50.

Il Comune di Civitavecchia verificherà il rispetto del presente standard di servizio sulla base della rendicontazione periodica della C.S.P. S.r.l., con particolare riferimento al rapporto annuale sul numero di stalli e numero di parcometri, ma anche attraverso specifici controlli ad hoc sul territorio.

- **1.4** Garantire la presenza di massimo un parcometro non funzionante per area di sosta e, ove il malfunzionamento non sia tale da necessitare di interventi straordinari, rilevabili tramite il telecontrollo da remoto, l'intervento di un proprio tecnico specializzato entro 2 ore dall'individuazione del malfunzionamento.

Il Comune di Civitavecchia verificherà il rispetto del presente standard di servizio sulla base della rendicontazione periodica della C.S.P. S.r.l., ma anche attraverso specifici controlli ad hoc sul territorio.

4.1.10 Garantire la riscossione delle tariffe di sosta

- **2.1** Garantire la presenza di un sistema di telecontrollo per i parcometri dislocati sul territorio che permetta la verifica dei livelli di riempimento delle casse degli stessi.

Come meglio specificato nell'Allegato, C.S.P. S.r.l. dovrà assicurare al Comune di Civitavecchia la possibilità di visionare ogni sera, tramite sistema condiviso tramite web service, il livello di riempimento di ciascun parcometro.



- **2.2** Garantire lo svuotamento dei parcometri in tempi tali da evitare il riempimento delle relative casse, come da evidenze da telecontrollo.

4.1.11 Garantire la verifica delle violazioni del Codice della Strada

- **3.1** Garantire un adeguato numero di controlli delle violazioni delle disposizioni per la sosta tariffata su strada.

E' fatto obbligo alla C.S.P. S.r.l. di garantire almeno la presenza di un addetto su strada che effettui l'accertamento ai sensi dell'Art. 7 del Codice della Strada secondo modalità che assicurino un maggior controllo nelle aree a più alta rotazione.

- **3.2** Garantire che l'accertamento delle violazioni sia effettuato secondo modalità conformi a quanto richiesto dal Corpo di Polizia Locale.

4.1.12 Garantire la corretta identificazione e l'usabilità degli stalli

- **4.1** Garantire la completa manutenzione preventiva della segnaletica orizzontale e verticale con cadenza annuale e l'avvio di eventuale manutenzione riparativa a seguito di danni alla stessa e garantire un'efficace manutenzione degli stalli.

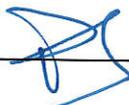
In particolare la C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire la completa manutenzione della segnaletica di competenza (orizzontale e verticale relativa alle cosiddette strisce blu) ogni anno nel periodo di non vigenza della sosta a pagamento.

5 – TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE

5.1 Violazioni della Carta dei Servizi

Le eventuali violazioni della presente Carta dei Servizi possono essere segnalate con le modalità di cui al punto 3.1.3

Nel caso le segnalazioni dei Cittadini giungessero erroneamente agli Uffici Comunali, gli stessi li inoltreranno per competenza alla C.S.P. nel minor tempo possibile.



Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione paritetica Comune di Civitavecchia/associazione dei Consumatori.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale già quanto esposto al paragrafo 3.1.3 della presente Carta della qualità.

5.2 Indennizzi

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.

Per ottenere l'indennizzo il cliente dovrà presentare apposita richiesta scritta alla Società, mediante consegna a mano, raccomandata A/R, fax, o P.E.C. 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.

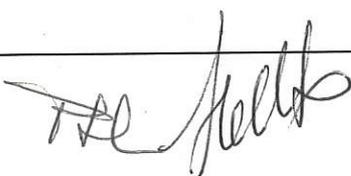
La carta degli Utenti è disponibile, gratuitamente, sul sito aziendale e negli uffici del Gestore.

La stessa è consultabile nel sito internet dell'azienda.

6 – MONITORAGGIO DEI LIVELLI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI RESI

Di seguito si riportano gli indicatori utilizzati per il monitoraggio:

AREE DI SOSTA CON PARCOMETRI



N. parcheggi a raso (minimo): 800

Dimensione minima posto auto: metri 2,00 x 5,00

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

Presenza di ausiliari del traffico: SI

Controllo funzionalità parcometri: giornaliero

Ore di fuori servizio: max 2% sul complessivo delle ore di funzionamento calcolate sul totale di posti auto

Tempi di intervento per il ripristino funzionalità parcometri: 12 ore (salvo problematiche di particolare complessità per cui sia necessario intervento di ditta specializzata)

Tempi di ripristino della segnaletica verticale e della segnaletica informativa riportata sui parcometri: 72 ore dalla segnalazione

Disponibilità dei posti auto: secondo minimo previsto (salvo i casi soppressione temporanea di posti auto a seguito di provvedimenti dell'Amministrazione Comunale o per eventi imprevedibili o non dipendenti dalla volontà della Società)

Numero dei parcometri (minimo): 1 ogni 50 posti auto

Offerta servizi relazionali, informazioni, front office:

1. Presenza e visibilità segnaletica specifica degli accessi: SI e degli orari SI
2. centralino telefonico per informazioni: SI servizi on line NO
3. tempi medi di risposta ai reclami scritti 5 gg lavorativi



7 – DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

La Società C.S.P. S.r.l. garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 Agosto 1990 e ss.mm.ii.

8 – VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile sul sito internet della C.S.P. S.r.l. www.civitavecchiaservizipubblici.it.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione al bisogno, e comunque con frequenza minima annuale, mediante verifica sui parametri qualitativi e quantitativi insieme alle Associazioni dei Consumatori. Le relative variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite sito internet suddetto.

Gli standard e gli impegni della C.S.P. S.r.l. contenuti nella Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Civitavecchia.

Civitavecchia li,

Associazione Codacons : Dott.ssa Sabrina De Paolis _____

Associazione Federconsumatori Lazio : Dott. Pietro Daminato _____

Associazione Federconsumatori Lazio Territoriale : Rag. Giulio Cesare Scotto _____

Associazione CODICI: Dott. Massimiliano Astarita _____

Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l.: Dott. Francesco de Leva _____