

# Presentazione della Carta

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL 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. Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili alla FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL per migliorare le proprie prestazioni. Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i **"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"** e ora anche dalle seguenti disposizioni legislative: Art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) e dell'art. 147 del TUEL, come riformulato dal D.L. n. 174/2012 convertito Legge n. 213 del 7 dicembre 2012, le quali prevedono che è necessario garantire il controllo permanente della qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti.

La FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL ha deliberato con soddisfazione di uniformarsi a queste direttive, dando la sua piena disponibilità a partecipare ai monitoraggi sulla qualità e producendo questa carta dei servizi.

### **L' AMMINISTRATORE UNICO**

(Ing. Massimo Melato)

## 2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL si impegna ad erogare i propri servizi sono:

### • **Eguaglianza**

FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL garantisce a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.

### • **Imparzialità**

FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### • **Continuità del servizio**

FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

### • **Partecipazione**

FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL vuole mantenere e sviluppare un rapporto

costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

- **Efficacia ed efficienza**

FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

- **Chiarezza e comprensibilità della comunicazione**

FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL garantisce l'adozione, nei rapporti con la clientela, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

### **3. FINALITA' DELLA CARTA**

La Carta 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 presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

#### **Come strumento di partecipazione**

- Il personale FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL fornisce al cliente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

#### **Come strumento di tutela**

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;

Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

# Offerta Commerciale

## 1. PARCHEGGI A RASO

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.

Le aree di sosta nel territorio della città di Fiorenzuola d'Arda si articolano nelle seguenti Vie:

- Via Roma;
- Via Sauro;
- Via XX Settembre;
- Viale Vittoria;
- Via Brandacci;
- Via Grossi;
- Corso Garibaldi;
- Piazza Alpini;
- Piazza Casalino;
- Piazza Caduti;
- Largo Alberoni;
- Piazzale S. Giovanni;
- Piazza Marsala;
- Viale Cairoli;
- Piazza Cavour

### Tariffe

In tutte le aree di sosta a pagamento la regolamentazione oraria prevista è dalle ore 08.00 alle ore 20.00, tutti i giorni esclusi i festivi, senza limite di sosta massima consentita.

La tariffa di sosta oraria è pari ad € 1,00.

La tariffa minima è di € 0,50 per 15 minuti.

### Tariffe agevolate/gratuite

- La sosta è gratuita per i possessori di contrassegno invalidi.

Il contrassegno deve essere esposto in maniera ben visibile con chiara indicazione della data di scadenza.

- La sosta è gratuita per i mezzi di soccorso, delle forze dell'ordine, della Protezione Civile.

- La sosta è gratuita per i possessori di contrassegno ZTL **R blu** e **CONTRASSEGNO RESIDENTI AREE BLU**, esclusivamente nelle seguenti fasce orarie:
  - dalle ore 08.00 alle ore 09.00
  - dalle ore 12.00 alle ore 15.00
  - dalle ore 19.00 alle ore 20.00
- Tessera mensile ordinaria € 35,00. Acquistabile da tutti i cittadini, da diritto a sostare in tutte le aree blu per il tempo desiderato. Validità 30 giorni dall'acquisto.
- Tessera mensile residente € 15,00 (validità 30 giorni dall'acquisto); € 12,00 se viene fatta con validità trimestrale.
  - acquistabile da residenti o dimoranti in via o piazza in cui vi sia un parcheggio a pagamento muniti di apposito **CONTRASSEGNO RESIDENTI AREE BLU**;
  - acquistabile da residenti o dimoranti in zona traffico limitato ZTL con contrassegno **R blu**.

La tessera deve essere esposta unitamente al contrassegno

- Tessera mensile Zona B (Viale Vittoria, Viale Cairoli e Piazza Alpini) € 25,00. Acquistabile da tutti i cittadini, da diritto a sostare esclusivamente nelle aree blu sopra indicate per il tempo desiderato. Validità 30 giorni dall'acquisto.

I contrassegni vengono rilasciati dal Comando di Polizia Municipale previa istruttoria presso gli uffici FIORE X TE.

## Modalità di pagamento

È possibile pagare il tempo di sosta nelle zone di sosta a raso nella città di Fiorenzuola d'Arda con una delle seguenti modalità:

### A mezzo di Parcometro

- Il parcometro consente all'automobilista di acquistare il tempo di sosta. È un'apparecchiatura collettiva che gestisce numerosi posti auto con un gamma di funzioni tecnologiche che danno un'immagine positiva della città. I parcometri garantiscono una maggiore rotazione e migliori possibilità di sosta. Il biglietto comprova l'avvenuto pagamento, assicurando l'utente. Le informazioni riportate sul biglietto (data e ora di fine sosta, prezzo pagato, targa veicolo, etc..) permettono anche un facile controllo.
- I nostri parcometri offrono le migliori prestazioni per una gestione moderna della sosta e sono facili da utilizzare con monete di diverso taglio (da 0,05 cent/€ a 2,00 €) e carte di credito.



### A mezzo abbonamento/tessera mensile.

Acquistata e rilasciata da Fiorenzuola Patrimonio SRL Largo Gabrielli, 2 – 29017 Fiorenzuola d'Arda dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00.

Ha validità 30 giorni dall'acquisto, deve essere esposta in maniera ben visibile.

### A mezzo cellulare tradizionale o lo smartphone

MoneyGo (ex MyCicero), EasyPark e PaybyPhone sono le app per pagare la sosta più diffuse in Italia e in Europa disponibili anche a Fiorenzuola d'Arda.

Il sistema permetterà di pagare solo gli effettivi minuti di sosta con un clic dallo smartphone dopo aver scaricata l'applicazione dagli stores oppure con una semplice telefonata no-call a costo zero da un telefonino tradizionale utilizzando i numeri pubblicizzati su tutti i parcometri dislocati in città.

L'area di sosta e la relativa tariffa vengono visualizzate automaticamente sul cellulare tramite geolocalizzazione; è possibile prolungare la durata della sosta direttamente dal proprio cellulare, ovunque ci si trovi, o interromperla anticipatamente al rientro in auto, pagando solo il tempo di sosta effettivamente consumato, nel rispetto delle tariffe stabilite dall'amministrazione comunale.

# Condizioni del Servizio

## **1. DIRITTI DEGLI UTENTI**

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- alla continuità del servizio;
- ad acquisire le informazioni attinenti le tariffe e le modalità che regolano l'utilizzo dei parcheggi;
- a ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- al rispetto degli orari di apertura e di chiusura dei uffici;
- all'efficienza degli impianti tecnologici;
- all'igiene e pulizia degli impianti;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ad inoltrare reclami.

## **2. 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 e alle disposizioni dell'azienda e del personale.

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

## **3. SANZIONI AMMINISTRATIVE A CARICO DEGLI UTENTI**

L'accertamento delle infrazioni in materia di sosta all'interno delle aree comunali in cui è stata identificata la gestione della sosta a pagamento e della sosta residenti è effettuata direttamente dalla società FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL attraverso gli Ausiliari della Sosta.

Gli Ausiliari impiegati sono muniti di attestato di idoneità rilasciato dal Comando della Polizia Municipale di Fiorenzuola d'Arda e nominati dal Sindaco con decreto.

Gli Ausiliari della Sosta di Fiorenzuola d'Arda hanno quindi il compito di controllo della sosta negli spazi a pagamento (righe blu).

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada; nel dettaglio, gli articoli che vengono applicati sono:

- Art. 157 comma 6 in riferimento all' Art. 7 comma 1 lett. F - Arresto, fermata e sosta dei veicoli\_ sostava in aree a pagamento senza esporre il dispositivo per il controllo della sosta;

Si riporta di seguito l'elenco completo delle violazioni la cui contestazione è competenza degli Ausiliari

## SANZIONI AMMINISTRATIVE A CARICO DEGLI UTENTI

VIOLAZIONE	IMPORTO (con pagamento entro 60 gg. dalla notifica)	IMPORTO (con sconto del 30% per pagamento entro 5 gg. dalla notifica)
sostava in zona regolamentata a pagamento senza esposizione del titolo autorizzatorio valido (ticket, parcometro, autorizzazione, tessera, ecc.)	€ 42,00 + spese di spedizione € 12,50	€ 29,40 + spese di spedizione € 12,50
sostava in zona regolamentata a pagamento oltre l'orario di scadenza risultante dalla ricevuta esposta	€ 25,00 + spese di spedizione € 12,50	€ 17,50 + spese di spedizione € 12,50

Dopo l'accertamento effettuato dagli Ausiliari segue la redazione di un di verbale di contestazione.

I nostri ausiliari hanno una nuova dotazione informatica hardware e software che prevede la gestione della foto di rilevamento a corredo dell'avviso d'accertamento dell'infrazione.

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 di Piacenza.

# Fattori ed indicatori della qualità

## 1. FATTORI DELLA QUALITA'

L'obiettivo principale della FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL è quello di migliorare la qualità del servizio erogato per confermare la fiducia dei propri clienti e per acquisire sempre nuova clientela.

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del parcheggio (ad esempio: sicurezza, funzionalità ed accessibilità, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza: denunce varie, furti ed atti vandalici, etc..) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità è associato uno standard di prestazione che l'Azienda si impegna a perseguire.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili.

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda si impegna a valutare le proprie prestazioni.

Fattori ed indicatori per i **parcheggi a raso** (Tab. 1)

FATTORI DI QUALITA'		
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO 2020
<b>Funzionalità ed accessibilità</b>		
Posti riservati ai disabili	N° posti riservati/n° posti auto totali	
Fuori servizio dei parcometri	N° guasti-anno per parcometro	
Danneggiamenti ai parcometri	N° danneggiamenti-anno	
<b>Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office</b>		
Modalità di pagamento della sosta	3 tipologie	Ticket parcometro Abbonamento i-Sosta con cellulare
N° 11 Parcometri	1/34 posti	
Segnaletica con indicazione degli orari e delle tariffe dei parcheggi	Si	
Visibilità della segnaletica orizzontale	Manutenzione annua righe blu	354 posti
Ufficio relazioni con il personale	Si	
Front-office - informazioni telefoniche - numero verde	orario	Dal lunedì al venerdì Dalle 10.00 alle 13.00
Sito internet	Si	
Tempo di risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo massimo di risposta	Max 1-8 giorni

## 2. MONITORAGGIO

Nella tabella sopra riportata i valori attribuiti ad ogni indice, relativo ai fattori di qualità, saranno annualmente definiti mediante rilevazioni interne alla FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL e monitoraggio sulla qualità percepita.

In particolare, attraverso il monitoraggio, si intende verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto.

L'attività di monitoraggio non è finalizzata solo a misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ma consente inoltre di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare l'utenza per progettare ed ottimizzare i servizi parcheggi;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- eseguire una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dagli utenti come più problematici.

Gli obiettivi del sistema di monitoraggio, verso i quali Azienda dedicherà la massima attenzione ed impegno, sono sostanzialmente i seguenti:

- garantire disponibilità, chiarezza e accessibilità alle informazioni inerenti il

servizio,

- garantire correttezza da parte del personale impiegato e il livello di qualità dichiarato del servizio;
- migliorare il controllo sull'utilizzo dei servizi parcheggi per una più razionale gestione delle risorse.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

## Relazioni con la clientela

### **1. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine alle esigenze di parcheggio dei cittadini, per mantenere informati i clienti sulle caratteristiche dei servizi offerti e sulle iniziative promosse, la FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

Il cittadino-cliente può recarsi presso gli Uffici dell'Azienda o telefonare al n. 0523.1900030 o 392.0314095 per ricevere qualsiasi tipo di chiarimento od ancora collegarsi al sito [www.fiorenzuolapatrimonio.it](http://www.fiorenzuolapatrimonio.it), uno strumento di facile consultazione, attraverso il quale trovare tutte le informazioni ed i consigli utili per sostare nei nostri a raso a Fiorenzuola.

### **2. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Per presentare segnalazioni e reclami sui servizi di sosta il Cliente può rivolgersi agli Uffici della sede aziendale situata in Largo Gabrielli, 2 – 29017 Fiorenzuola d'Arda - Tel. 0523.1900030 - Fax 0523.1900031 – Mobile 392.0314095.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale, fax o all'indirizzo [amministarzione@fiorenzuolapatrimonio.it](mailto:amministarzione@fiorenzuolapatrimonio.it); il Cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di poter inviare una lettera di 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.

La FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino-cliente e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (Decreto Legislativo 196/03).

La FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL si impegna a rispondere per iscritto entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto come

risulta da timbro postale o da protocollo aziendale nel caso di consegna a mano o invio tramite fax oppure ricevuta di avvenuta notifica mail.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente dalla FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL, il termine di 20 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

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.

### **3. PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA**

Il personale della FIORENZUOLA PATRIMONIO SRL sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dei compiti di controllo è sempre disponibile a fornire informazioni ai cittadini ed è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti dei Clienti;
- evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda od essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- portare in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiarare le proprie generalità all'inizio della conversazione.

Gli Ausiliari della Sosta, selezionati in base a requisiti specifici, sono stati formati attraverso un corso d'abilitazione tenuto dal Comando di Polizia Municipale di Fiorenzuola d'Arda, integrato da corsi di aggiornamento sempre con il coordinamento del Comando stesso, riguardante i seguenti argomenti:

- quadro normativo relativo alla figura di ausiliario della sosta, con approfondimenti specifici sul personale dipendente da impresa esercente il servizio di concessione e di gestione della sosta (art. 17, comma 132, legge n. 127/1997);
- standard qualitativi del servizio;
- organizzazione del servizio;
- regolamento delle aree di sosta della Città di Fiorenzuola d'Arda;
- status giuridico dell'ausiliario della sosta e relative conseguenze;
- norme comportamentali;

esercitazioni pratiche sull'uso e sulla compilazione dei documenti impiegati per l'accertamento delle violazioni.