



La gestione dei parcheggi a pagamento nel comune di Livorno

Carta dei servizi 2016

Rev02

1. Sommario

| | |
|---|----|
| Riferimenti normativi..... | 2 |
| Aspetti generali..... | 3 |
| 1. I principi della carta dei servizi..... | 3 |
| a. Eguaglianza ed imparzialità..... | 3 |
| b. Continuità..... | 3 |
| c. Partecipazione..... | 3 |
| d. Efficienza ed efficacia..... | 3 |
| e. Libertà di scelta..... | 4 |
| 2. La Cooperativa Pisana Servizi Ausiliari nella gestione della sosta..... | 4 |
| 3. Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard..... | 6 |
| a. obiettivi..... | 6 |
| b. Indicatori di qualità del servizio, con relativo standard..... | 6 |
| 4. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza: Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi..... | 7 |
| 5. Tutela dell'utente..... | 7 |
| a. Procedura al dialogo..... | 8 |
| b. Procedura e casistica per i rimborsi..... | 8 |
| c. Copertura assicurativa per danni a persone o cose..... | 8 |
| 6. Attuazione ed aggiornamento della carta..... | 8 |
| 7. Integrazione modale..... | 9 |
| 8. Il concetto di parcheggio..... | 9 |
| 9. Diritti e doveri del utente..... | 10 |
| a. Diritti..... | 10 |
| b. Doveri..... | 10 |
| c. Sanzioni..... | 11 |
| 10. La qualità e la carta dei servizi..... | 11 |

Riferimenti normativi

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che la Tirrenica mobilità Sc assume nei confronti dei cittadini del Comune di Livorno relativamente ai servizi della sosta e della mobilità.

La Carta dei Servizi è assimilabile ad un patto scritto tra la Cooperativa 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", ed ha come linea guida il Decreto del presidente del consiglio dei ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti".

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, Tirrenica Mobilità Sc 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 la cooperativa ha prodotto questa prima edizione della CARTA DEI SERVIZI, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici locali.

Aspetti generali

1. I principi della carta dei servizi

La nostra carta dei servizi ufficializza la corretta erogazione del servizio di gestione della sosta presso il comune di Livorno da parte della Tirrenica Mobilità Sc, nel rispetto dei cinque principi fondamentali previsti dalla direttiva:

a. Eguaglianza ed imparzialità

Tirrenica Mobilità Sc garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo;

Tirrenica Mobilità Sc garantisce la presenza di un posto riservato ai diversamente abili ogni cinquanta posti auto a pagamento (se sono meno di cinquanta è garantito lo stesso un posto riservato);

Tirrenica Mobilità Sc si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, garantendo ad esempio posti riservati alle gestanti.

b. Continuità

Tirrenica Mobilità Sc garantisce una erogazione del servizio di gestione della sosta continua e regolare, in special modo per quanto riguarda le manutenzioni dei parcometri e delle aree di sosta.

c. Partecipazione

Tirrenica Mobilità Sc assicura una informazione corretta e costante secondo le modalità previste dalla presente carta;

Tirrenica Mobilità Sc ha istituito un distaccamento dell'ufficio presso Piazza Unità d'Italia, con orario Lunedì-Sabato (08:00 - 20:00) (prima Domenica di ogni mese escluso Luglio e Agosto e tutti i festivi di Dicembre fino al 24/12 con orario 15:00-20:00) in qualità di ufficio relazioni col pubblico;

Tirrenica Mobilità Sc valuta ogni anno tutti i reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti ricevuti da parte degli utenti e delle istituzioni;

Tirrenica Mobilità Sc si impegna ad aggiornare la presente carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli obiettivi assunti;

Tirrenica Mobilità Sc si impegna ad effettuare periodicamente analisi di "customer satisfaction" sul territorio al fine di ottimizzare la qualità del servizio erogato.

d. Efficienza ed efficacia

Tirrenica Mobilità Sc si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

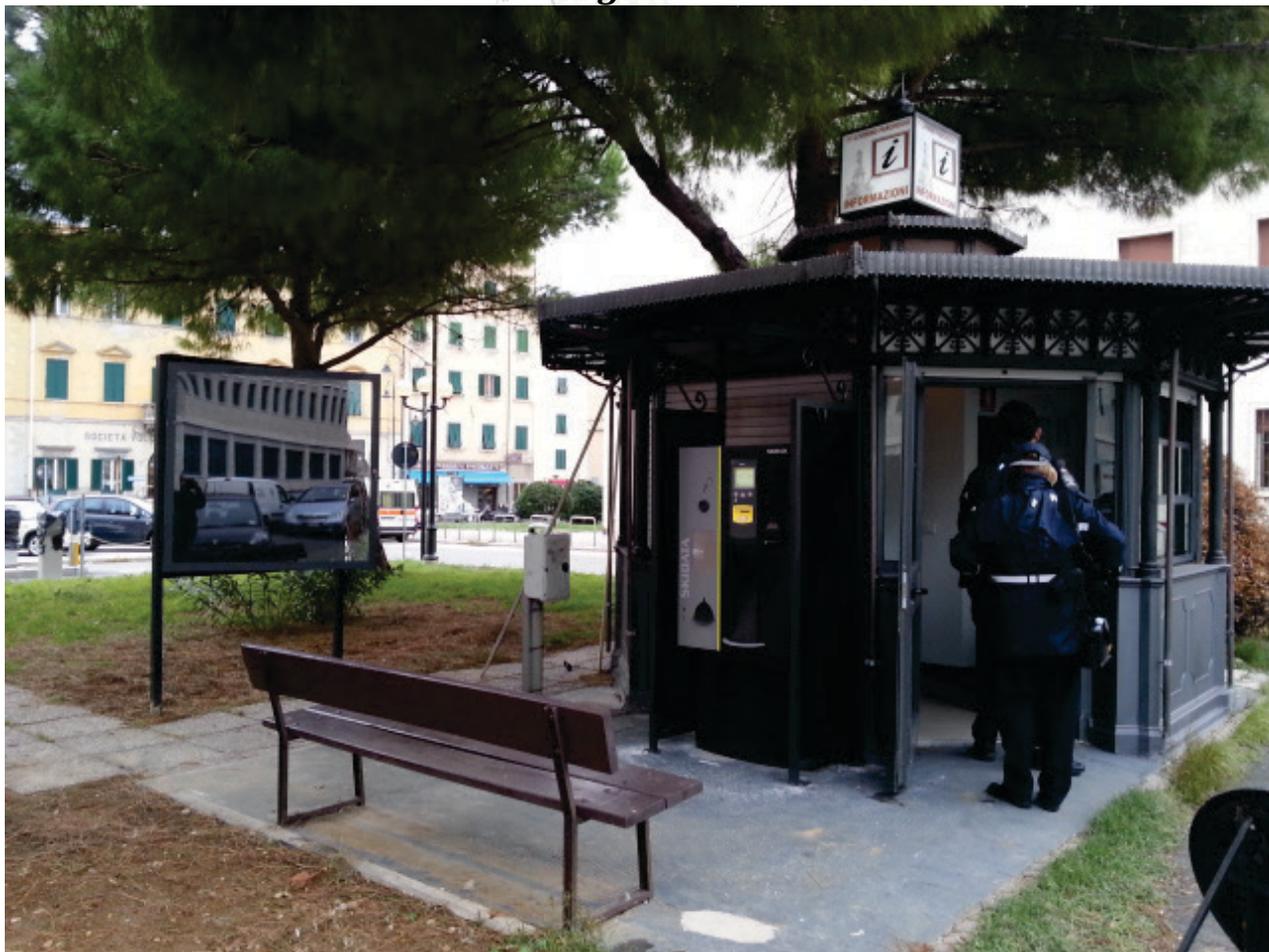
L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani volti al continuo miglioramento dell'efficienza e

dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio, come riporta la presente carta dei servizi per quanto accaduto nell'anno 2015.

e. Libertà di scelta

Tirrenica Mobilità Sc garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, quali la gestione di un servizio di Bike sharing con 24 biciclette a disposizione dell'utenza.

2. La Tirrenica Mobilità Sc nella gestione della sosta



Tirrenica Mobilità s.c. è una cooperativa costituita nell'aprile 2014 rilevando da CO.PI.S.A. srl, storico attore nel panorama della gestione della sosta in Toscana e nel resto del territorio italiano, il ramo d'azienda della Mobilità. Tirrenica Mobilità ha sede in Pisa dove opera nel settore della sosta. La società ha come socio finanziatore la cooperativa di Pontedera Manutencoop, la quale opera nel settore dei rifiuti urbani. Questa operazione ha permesso di creare una solida realtà a livello finanziario ed economico.

Tirrenica Mobilità è certificata UNI EN ISO 9001:2008 presso il CSICERT. Inoltre Tirrenica Mobilità s.c. avendo proprio nella salvaguardia e prevenzione dei suoi soci lavoratori il punto fondante della sua azione, coerentemente al suo scopo sociale "il lavoro", ha conseguito la certificazione DNV-GL a norma OHSAS:18001/2007.

La Tirrenica Mobilità ha come Core Business la progettazione e gestione della sosta, sia con che senza l'impiego di Ausiliari del traffico. Ad oggi opera oltre che a Pisa anche a Roma, nella gestione del Park di Montecitorio a destinazione esclusiva di Camera e Senato, ed a Livorno.



In tutte le sedi dove opera, la Tirrenica Mobilità Sc è costantemente impegnata nella ricerca delle soluzioni più innovative per la gestione della sosta e per i servizi accessori o complementari che riguardano la mobilità urbana, come avviene con il bike sharing e le sempre innovative soluzioni per il pagamento a disposizione degli utenti.

La sua natura di cooperativa la porta inoltre ad avere un'attenzione particolare all'impiego di personale e risorse del territorio dove opera, garantendo i propri livelli di occupazione e investendo nella professionalità del personale impiegato. L'organizzazione e la professionalità degli operatori formati direttamente dalla Cooperativa, il know how implementato, le attrezzature messe in campo sono finalizzate alla soddisfazione del Cliente-Committente, dei Clienti Fruttori e delle 12 unità (ragazze e ragazzi) che vi hanno trovato occupazione in un

momento storico così difficile. La Tirrenica Mobilità Sc dimostra così, in linea con la sua natura cooperativa, di avere ben saldi i principi costituenti di collaborazione e creazione di posti di lavoro il più possibile qualificati e duraturi, con un'attenzione alle esigenze di stabilità delle persone.

3. Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard

Tirrenica Mobilità Sc utilizza obiettivi ed indicatori della qualità del servizio di sosta erogato, così come previsto dal suo Sistema di Gestione della Qualità per il quale è certificata, al fine di monitorare l'andamento delle proprie prestazioni e la soddisfazione del Cliente e degli Utenti.

Sono quindi riportati gli obiettivi per la Qualità per il miglioramento del servizio di gestione della sosta presso il comune di Livorno, e gli indicatori ritenuti fondamentali per il suo corretto monitoraggio.

a. Obiettivi

1 – implementazione parcheggi automatizzati (cioè con sbarra e cassa automatica, al posto dei parcometri), presso la struttura Santa Trinita, presso via Pio Alberto del Corona (in attesa di decisioni Comunali) e presso piazza Unità d'Italia, per un totale di circa 400 posti auto; obiettivo raggiunto nel 2013;

2 – implementazione di ulteriore modalità di pagamento quali tessere prepagate e Tap & Park (applicazione per smartphone con sistema operativo Ios ed Android che permette direttamente il pagamento da telefonino); prevista entro marzo 2016;

3 – aumento entro la fine dell'anno del numero di postazioni di bike sharing e contestuale aumento del numero delle biciclette utilizzate, per il quale è stata bandita una nuova gara di affidamento da parte del Comune di Livorno;

4 – effettuare a campione almeno una volta l'anno una indagine sul territorio in merito alla soddisfazione degli utenti del servizio (customer satisfaction).

b. Indicatori di qualità del servizio, con relativo standard

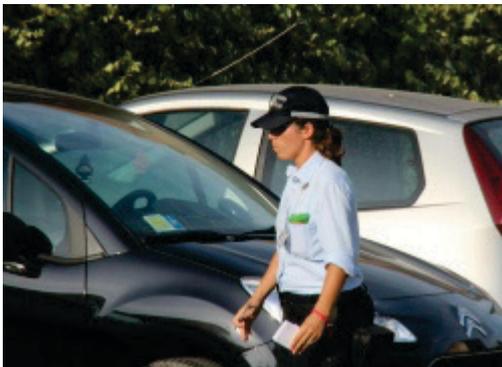
La tabella indicata sotto riporta il nome dell'indicatore, la sua unità di misura, il livello atteso del servizio (cioè quello che per Tirrenica Mobilità Sc è la soglia di accettabilità minima).

| Indicatori | Valore | Accettabilità | | |
|---|--------|---------------|---------------|------|
| | | Buono | Da monitorare | NC |
| Percentuale di interventi sui parcometri non risolti nelle 2h | 8% | <10% | 11<20% | >20% |
| Numero interventi straordinari sui parcometri ad opera di SIS | 0% | <10 | 11-20 | >20 |
| Percentuale di ore di lavoro ripianificate | 2% | <10% | 11-20% | >20% |
| Numero reclami da parte degli utenti | 10 | <15 | 16-30 | >30 |
| Numero di reclami da parte dei clienti | 1 | <10 | 10-20 | >20 |
| Numero di NC rilevate nell'arco dell'anno | 0 | <30 | 30-50 | >50 |
| Numero ausiliari con scostamento dalla media delle letture >10% | 10% | <15% | 16-25% | >25% |
| Numero ausiliari con scostamento dalla media di sanzioni | 10% | <15% | 16-25% | >25% |

| | | | | |
|-----------------------------|----|----|-----|----|
| >10% (vedi report allegato) | | | | |
| Turn over dei fornitori | 0% | <2 | 2-4 | >4 |

4. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza: Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi

Il personale a contatto con il pubblico è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dalla cooperativa ed a garantire un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza che usufruisce del servizio. In particolare, le norme di comportamento possono essere come di seguito sintetizzate:



- Comunicare sempre le proprie generalità (se contatto telefonico) o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- Indossare sempre le divise e/o uniformi aziendali, curandone l'aspetto e l'ordine;
- Rispondere sempre con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- Cercare sempre di fornire un riscontro puntuale evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.

5. Tutela dell'utente

Il servizio di controllo della sosta sarà effettuato da operatori che rispettano i requisiti di istruzione e conoscenza stabiliti dal disciplinare interno aziendale. Il personale è munito di qualifica di Ausiliare del Traffico, che indosseranno apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Municipale.

Oltre a svolgere il previsto corso formativo ed esame presso gli Uffici Comunali competenti ed i successivi corsi di aggiornamento, il personale di controllo riceverà un'adeguata formazione aziendale, sulla base dell'esperienza acquisita dal Tirrenica Mobilità Sc in tale delicata funzione. Gli Ausiliari del Traffico, infatti, nello svolgimento della loro attività di controllo, potranno fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che ne manifestassero la necessità e dovranno pertanto sempre rispettare gli stessi principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico. I soggetti designati per svolgere tale funzione dovranno inoltre curare la propria presenza, conoscere almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese. Questi elementi sono infatti indispensabili per una mansione come quella svolta dall'Ausiliare del Traffico, il quale spesso rappresenta per l'utente in difficoltà una figura di riferimento e di aiuto, deve quindi poter dare fiducia e sicurezza all'automobilista.

Nello svolgimento della propria attività gli Ausiliari del Traffico si atterranno alle direttive impartite dal Comando della Polizia Municipale. Le nostre procedure giornaliere prevedono che gli operatori titolari di qualifica di "Ausiliare del Traffico" svolgano regolarmente l'attività di controllo della sosta. Questa attività consiste nel monitoraggio finalizzato all'accertamento

della presenza sul cruscotto dell'autovettura del tagliando rilasciato dal parcometro di avvenuto pagamento e la regolarità dello stesso.

Nel caso di autovetture scoperte, vale a dire con mancato o parziale pagamento, l'operatore attende un momento per accertarsi del fatto che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento. Trascorso l'intervallo di tempo necessario e dopo essersi accertato che il proprietario dell'autovettura non stia tornando all'auto, l'Ausiliare del Traffico provvede ad applicare la sanzione amministrativa, che consiste nella redazione di un verbale di contestazione numerato progressivamente e compilato con i dati dell'autovettura, e se presente, del conducente. Una copia del verbale viene lasciata all'utente, l'altra copia viene trasmessa agli uffici o comando della locale Polizia Municipale.

a. Procedura al dialogo

L'adeguata informazione nei confronti degli utenti sarà garantita dall'utilizzo di tutti i tradizionali sistemi: apposita segnaletica, opuscoli informativi, volantini, sito internet; e dagli uffici di Tirrenica Mobilità Sc dislocati sul territorio.

Lunedì-Sabato (08:00 - 20:00) (prima Domenica di ogni mese escluso Luglio e Agosto e tutti i festivi di Dicembre fino al 24/12 con orario 15:00-20_00)

b. Procedura e casistica per i rimborsi

Le richieste di informazioni e di chiarimento, o reclami per i disservizi e i suggerimenti possono essere inoltrati ai contatti centrali o locali di cui ai precedenti punti, secondo le seguenti modalità: Mail - Informazione telefonica - Fax - Lettera.

Termini per la risposta.

La cooperativa, nella gestione del servizio in oggetto, si impegna a fornire in tempi ragionevoli una risposta (generalmente attraverso lo stesso strumento utilizzato dall'utente che ha formulato la richiesta); in particolare, per le risposte agli utenti, Tirrenica Mobilità Sc garantirà:

- Entro 7 giorni risposte via e-mail;
- Entro 10 giorni, risposte immediate a tutti i quesiti e/o reclami (nel caso siano necessarie risposte più esaustive, entro tale termine vengono forniti riscontri interlocutori);
- Entro 5 settimane risposte esaustive a tutti i quesiti e/o reclami;
- Entro 5 settimane risposte tramite mezzi di informazione (carta stampata), se necessarie e richieste;
- Entro 8 settimane risposte in caso di controversie.

c. Copertura assicurativa per danni a persone o cose

I mezzi utilizzati dagli ausiliari sono coperti dalla RCA, mentre tutti gli ausiliari sono coperti da una assicurazione sulla responsabilità civile durante lo svolgimento di servizio.

6. Attuazione ed aggiornamento della carta

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la Carta dei Servizi, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima. L'azienda si impegna inoltre a pubblicare sul sito web www.tirrenicamobilita.it, o www.livornopark.com, nella sezione che sarà specificatamente dedicata alla gestione della sosta del Comune di Livorno. La carta sarà

posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi locali (via Verga e Piazza Unità d'Italia) e sarà inviata al Comune ogni qualvolta sia richiesto.

7. Integrazione modale

L'integrazione modale costituisce parte fondamentale della qualità dei servizi per il settore trasporti; per tale ragione risulta necessario monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio.



La Tirrenica Mobilità Sc porta avanti l'integrazione tra bicicletta e parcheggio, Si tratta di un sistema di noleggio di biciclette nella città di Livorno, che rappresenta un modo alternativo di muoversi in città per contribuire a diminuire il traffico e a ridurre l'inquinamento. Chi arriva in città con l'autobus, in treno o con la propria auto ha la possibilità di utilizzare una bicicletta per muoversi agevolmente in città. In diversi punti della città sono collocate le postazioni nelle quali, attraverso la tessera elettronica, è possibile prelevare una bicicletta di tipo tradizionale:

- Piazza del Municipio snc
- Piazza Cavour snc
- Cisternino
- Stazione ferroviaria

La riconsegna della bicicletta, sulla base delle scelte effettuate dal Comune competente, può avvenire in una postazione diversa da quella dove è stata prelevata proprio per creare l'integrazione con i diversi mezzi di trasporto (sistema a ciclo aperto).

Il servizio è destinato a tutti i cittadini, in particolare i pendolari e turisti, che hanno la necessità di effettuare brevi spostamenti in città, senza il problema dell'accesso alle ZTL e senza il problema del parcheggio. L'utilizzo del servizio è altresì consentito ai soggetti minori che abbiano compiuto il sedicesimo anno di età. Servizio è attivo 7 giorni su 7 - dalle 07:00 alle 22:00 dal 16/10 al 15/4 e dalle 7:00 alle 24:00 dal 16/4 al 15/10 di ogni anno.

E' anche dislocato un parcheggio scambiatore nei pressi di Via della Libertà, con 300 posti, che prevede la sosta gratuita per chi usufruisce dell'abbonamento per il trasporto pubblico del comune di Livorno

8. Il concetto di parcheggio

Assicurare che le città abbiano la necessaria accessibilità sia quantitativamente che qualitativamente mantenendo allo stesso tempo un ambiente urbano accettabile sta nell'introdurre una politica integrata della sosta insieme a un sistema di trasporto pubblico efficiente e funzionale. La politica della sosta è l'elemento centrale per il controllo del traffico, per la gestione e la pianificazione del trasporto nelle nostre città, dato che ha la capacità di

condizionare direttamente il movimento delle automobili e il loro grado di penetrazione nei centri cittadini. Per di più è fondamentale ricordare che le auto rimangono parcheggiate per il 97% della loro vita.

Le soluzioni ai problemi della sosta devono essere sempre un compromesso tra la libertà, l'accessibilità e la fattibilità.

Misure di controllo del traffico, quali dare la priorità al trasporto pubblico e chiudere zone del centro cittadino a veicoli non autorizzati, avranno successo solo se accompagnate da adeguate strutture di sosta adiacenti alla zona pedonale, se verrà sviluppata una politica integrata dei prezzi e se i mezzi di servizio necessari alle attività commerciali e terziarie avranno la possibilità di accedere a tali zone per motivi operativi.

La sosta non è fine a se stessa, ma è sempre la conseguenza di qualche altra necessità. Quindi la sosta dovrebbe essere parte integrante di qualsiasi politica cittadina che riguardi la mobilità e la possibilità di accedere alle aree centrali delle città.

Una buona politica della sosta può condizionare i seguenti importanti aspetti:

- il livello qualitativo del centro delle città (ambientale, economico, sociale, culturale);
- l'accessibilità in automobile, con il mezzo di trasporto pubblico, con la bicicletta;
- le attività economiche: considerando i motivi degli spostamenti e il concetto di destinazione, la sosta nel centro delle città è assolutamente necessaria per i clienti e i visitatori come importante garanzia di attività nelle zone commerciali e terziarie;
- l'utilizzo appropriato dello spazio pubblico.

9. Diritti e doveri del utente

a. Diritti

L'utenza ha diritto ad:

Usufruire di un servizio adeguato, puntuale, efficiente e corretto;

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 (ove previsto).

Poter riconoscere il personale a contatto con l'utenza;

Poter inoltrare i reclami;

Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

b. Doveri

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni della cooperativa e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo della sosta. La cooperativa non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme, e procederà ai sensi di legge nei confronti dei clienti che non osservassero le condizioni sopradette.

c. Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada, pertanto gli Ausiliari del Traffico di Tirrenica Mobilità Sc, in accordo con l'Amministrazione Comunale di Livorno, potranno rilevare le seguenti sanzioni:

- mancata o errata esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- mancata o errata esposizione del Permesso/Autorizzazione;
- sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale (es. chi occupa due o più stalli di sosta);
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, che di fatto inibisce il regolare utilizzo degli stalli di sosta;

10. La qualità e la carta dei servizi

La carta costituisce l'impegno dei soggetti erogatori ad orientare le azioni alla gestione della qualità, coerentemente con quanto previsto dalla normativa della serie UNI EN ISO 9001.

Lo sviluppo al quale punta la cooperativa e la sempre maggiore competitività del settore impongono un crescente investimento di risorse ed un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti anche attraverso l'impiego di tecnologie innovative, e di un pensiero sostenibile. Per continuare questo processo di miglioramento costante la cooperativa è certificata UN EN ISO 9001 e continuerà a perseguire tale strada.

La Tirrenica Mobilità Sc è certificata EN ISO 9001:2008, sia per la sosta in struttura che per quella su strada; l'attività certificata è: "Progettazione ed erogazione di servizi controllo della sosta".

