CARTA DEI SERVIZI ZTL 2024

Ufficio ZTL Terni Reti

Via Porta Spoletina 15 Terni

ztl@ternireti.it

Sommario

Finalità 3
La società di gestione 3
Il servizio 3
Info sulla ZTL di terni 4
Le categorie di permesso ZTL 6
Servizio informazioni 7
Sito ternireti.it 7
Servizio Call Center 7
Servizio e-mail 7
Servizio prenotazione appuntamenti 8
Servizio sportello al pubblico 8
Servizio rilascio permessi giornalieri online 8
Servizio rilascio permessi definitivi online 8
Categorie di permesso disponibili nel portale 9
ZTL Piediluco 11
ZTL Piediluco nuovo varco 11
Le categorie di permesso ZTL Piediluco 11
Servizio rilascio permessi definitivi Piediluco online e allo sportello ZTL 12
Dati gradimento del servizio ZTL 13
Implementazione rilascio online permessi ZTL Piediluco 14
Campagna informativa nuovo regolamento ZTL approvato d.cc n. 87 del 11.12.2023 14
Adeguamento dei sistemi informatici online 14
Adeguamento materiale informativo online e cartaceo 15

FINALITÀ

La Carta dei Servizi raccoglie le informazioni e le notizie utili per fruire dei servizi messi a disposizione dall'Ufficio ZTL.

Attraverso questo documento l'utente viene messo a conoscenza della tipologia e della qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre lo strumento grazie al quale la società di gestione, attraverso periodiche rilevazioni qualitative nei confronti dei propri utenti, analizza i servizi offerti con l'obiettivo di verificare gli standard prefissati e quelli effettivamente raggiunti, nella prospettiva di un continuo miglioramento.

In questa ottica, dunque, la Carta dei servizi contribuisce al raggiungimento di due obiettivi strategici:

- il miglioramento della qualità dei servizi offerti
- il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore di servizi

LA SOCIETÀ DI GESTIONE

Il servizio ZTL è gestito da Terni Reti s.r.l., società partecipata in-house del Comune di Terni che si occupa della gestione delle reti pubbliche e di servizi per la mobilità.

IL SERVIZIO

Dal 2004 l'Ufficio ZTL svolge il servizio di:

- Rilascio dei permessi di accesso alla Zona a traffico limitato e Area Pedonale del Comune di Terni
- Servizio di call center e servizio email per rilascio informazioni relative alla ZTL e ai permessi di circolazione
- Sportello di ricevimento del pubblico per rilascio informazioni e permessi ZTL
- Gestione dei Varchi Elettronici di controllo della ZTL e dell'Area Pedonale del Comune di Terni
- Hardware, Software e relativa rete afferente ai varchi elettronici

INFO SULLA ZTL DI TERNI

La zona a traffico limitato (ZTL) di Terni è controllata da un sistema di 16 varchi elettronici che rilevano il passaggio dei veicoli in ingresso ed in uscita per 24 ore al giorno.

Fanno eccezione i varchi di Via Corona (ingresso) e di Via delle Portelle (uscita) che non sono attivi dalle ore 7.00 alle 21.00 di ogni giorno, rendendo possibile l'accesso e l'uscita anche ai veicoli non autorizzati.

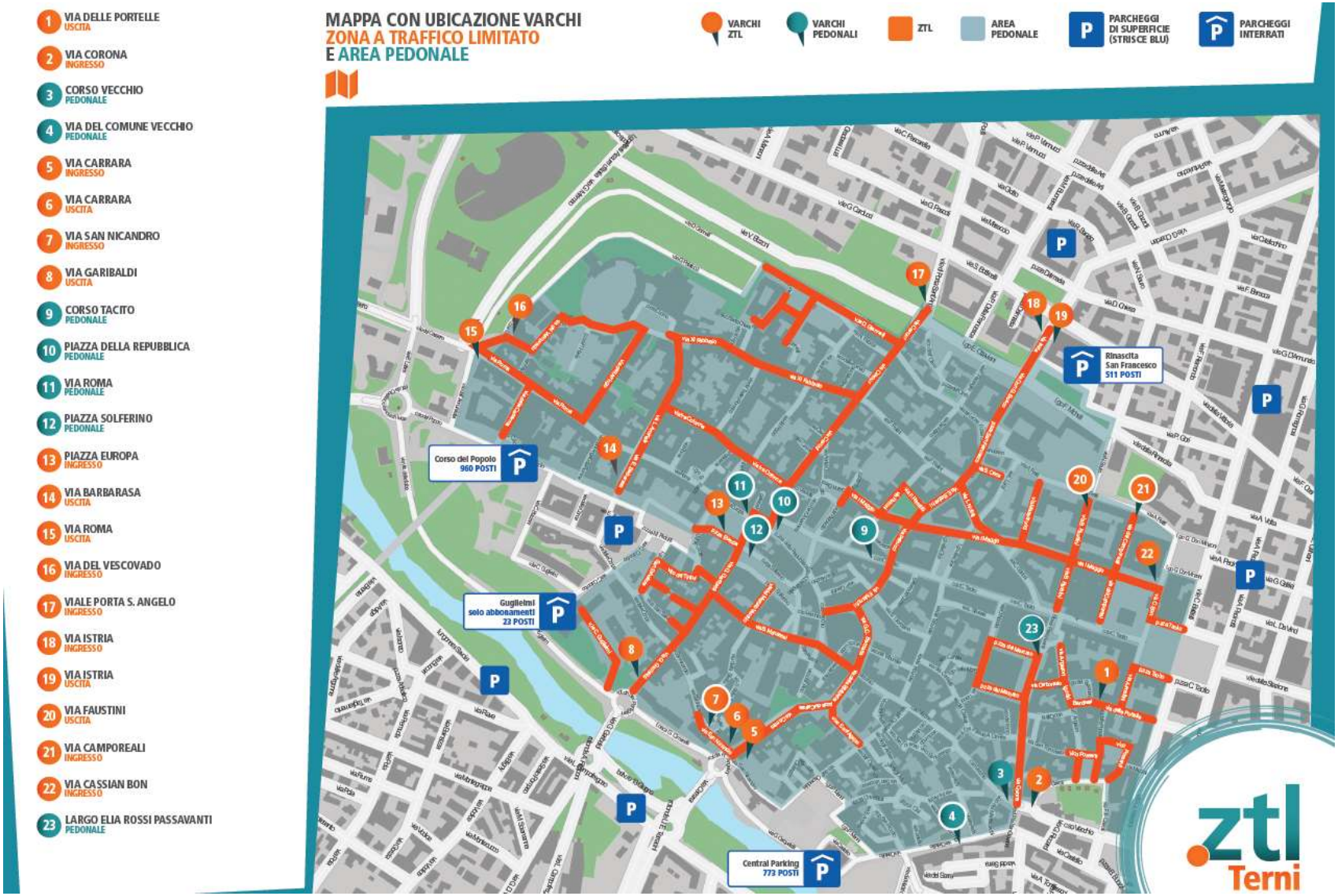
L'area Pedonale (AP) di Terni, inclusa nella ZTL, è controllata da un sistema di 7 varchi elettronici e l'accesso è consentito solo dalle ore 4.00 alle ore 11.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 a tutti gli autorizzati. Alcune categorie di autorizzati hanno possibilità di transitare, anche in AP, per 24 ore al giorno.

I ciclomotori e i motocicli possono circolare in ZTL senza necessità di autorizzazione, in AP possono essere condotti a mano a motore spento.

I veicoli dei corpi di Polizia, dei corpi Diplomatici, i mezzi di soccorso con targhe del corpo di appartenenza possono circolare senza necessità di autorizzazione

I veicoli adibiti al trasporto pubblico e i veicoli con logo di Enti Pubblici possono circolare con autorizzazione ma senza necessità di contrassegno.

Tutti i soggetti che in base al vigente regolamento ZTL e successive modifiche hanno diritto ad accedere in ZTL con i propri veicoli possono munirsi di autorizzazione seguendo una delle procedure messe a disposizione dall'ufficio ZTL


MAPPA CON UBICAZIONE VARCHI
ZONA A TRAFFICO LIMITATO
E AREA PEDONALE
VARCHI ZTL
VARCHI PEDONALI
ZTL
AREA PEDONALE
PARCHEGGI DI SUPERFICIE (STRISCE BLU)
PARCHEGGI INTERRATI
1 VIA DELLE PORTELLE USCITA
2 VIA CORONA INGRESSO
3 CORSO VECCHIO PEDONALE
4 VIA DEL COMUNE VECCHIO PEDONALE
5 VIA CARRARA INGRESSO
6 VIA CARRARA USCITA
7 VIA SAN NICANDRO INGRESSO
8 VIA GARIBALDI USCITA
9 CORSO TACITO PEDONALE
10 PIAZZA DELLA REPUBBLICA PEDONALE
11 VIA ROMA PEDONALE
12 PIAZZA SOLFERINO PEDONALE
13 PIAZZA EUROPA INGRESSO
14 VIA BARBARASA USCITA
15 VIA ROMA USCITA
16 VIA DEL VESCOVADO INGRESSO
17 VIALE PORTA S. ANGELO INGRESSO
18 VIA ISTRIA INGRESSO
19 VIA ISTRIA USCITA
20 VIA FAUSTINI USCITA
21 VIA CAMPOREALI INGRESSO
22 VIA CASSIAN BON INGRESSO
23 LARGO ELIA ROSSI PASSAVANTI PEDONALE
Rinascita San Francesco 511 POSTI
Corso del Popolo 960 POSTI
Guglielmi solo abbonamenti 23 POSTI
Central Parking 773 POSTI
ztl Terni

LE CATEGORIE DI PERMESSO ZTL

A: Artigiani con sede in ZTL o con tipologia di lavoro prevista dal Regolamento - Odontotecnici

C: Esercizi commerciali con sede in ZTL o categorie speciali di commercio

E: Enti pubblici - Giornalisti - Emittenti private - Servizi di investigazione

M: Ditte di trasporto merci in conto proprio o in conto terzi e Agenti di commercio

R: Residenti - Domiciliati - Possessori di garage

S: Aziende di servizi tecnologici - Studi, imprese ed istituzioni con posto auto o garage

T: Permessi temporanei per soggetti con problemi di deambulazione debitamente certificati, per ditte edili con cantiere in ZTL, per eventi e manifestazioni in ZTL, per raccolta firme, per traslochi e trasporto materiali pesanti

+: Medici e Pediatri di base – Ostetrici, infermieri e fisioterapisti con attività a domicilio – Laboratori di analisi cliniche

EL: Veicoli elettrici puri con immatricolazione dal novembre 2012 e veicoli ad alimentazione ibrida elettrica con immatricolazione dal 2014 e con emissione di Co2 uguale o minore di 120g/km.

D: Permessi per consegne a domicilio destinato a privati e aziende

DISABILI: Invalidi residenti nel comune di Terni

DISABILI CON CONTRASSEGNO ALTRI COMUNI

Gli invalidi titolari di contrassegno di altri Comuni possono circolare nella ZTL di Terni esponendo il contrassegno del comune di provenienza e richiedere all'Ufficio ZTL l'abilitazione di un massimo di due targhe.

MEZZI SUPERIORI A 35 QUINTALI

I mezzi superiori ai 35 quintali possono essere autorizzati alla circolazione in ZTL inoltrando la richiesta al competente **Ufficio Viabilità della Direzione Polizia Locale – Mobilità** del Comune di Terni con sede in Corso del Popolo, 30.

GIORNALIERO: Permessi per veicoli non autorizzati con necessità di accesso limitato ad una giornata

SERVIZIO INFORMAZIONI

Le informazioni sulla ZTL e sulle modalità per l'ottenimento di contrassegni di circolazione sono rilasciate: attraverso il sito www.ternireti.it, in presenza presso l'ufficio front-office ZTL, Via di porta Spoletina 15, via e-mail all'indirizzo ztl@ternireti.it, tramite e-mail utilizzando il box "chiedi informazioni" alla pagina https://www.ternireti.it/servizi/zona-a-traffico-limitato/ , telefonicamente al call center 800144605.

SITO TERNIRETI.IT

La pagina web https://www.ternireti.it/servizi/zona-a-traffico-limitato/ fornisce informazioni relative alla ZTL di Terni e contiene:

- Documentazione sulla istituzione della ZTL con controllo automatico
- Descrizione dei servizi ZTL
- Elenco categorie ammesse al transito con autorizzazione
- Tariffe dei permessi a pagamento
- Moduli per la richiesta dei permessi presso lo sportello ZTL

SERVIZIO CALL CENTER

Il Servizio di Call Center, con numero verde 800144605, è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Gli operatori forniscono informazioni e consulenza sulla possibilità di rilascio di permessi ZTL, sulla opportuna tipologia di permesso e relative caratteristiche e costi, prenotano appuntamenti per la presentazione delle istanze di rilascio permessi

SERVIZIO E-MAIL

Il servizio e-mail all'indirizzo ztl@ternireti.it o tramite il box "chiedi informazioni" del sito ternireti.it viene svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30. e fornisce informazioni agli utenti sul rilascio di permessi giornalieri e definitivi e sulle procedure per l'ottenimento degli stessi.

SERVIZIO PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI

L'ufficio Permessi ZTL riceve su appuntamento, è possibile prenotarsi attraverso il sito prenotazioni.ternireti.it o telefonando al numero verde 800144605

SERVIZIO SPORTELLO AL PUBBLICO

Lo sportello ZTL è ubicato in via Porta Spoletina negli edifici delle ex Officine Bosco ed è servito dall'ampio parcheggio di piazzale Bosco, gli uffici sono ubicati al piano terra e non sono presenti barriere architettoniche.

Lo sportello ZTL fornisce informazioni sul rilascio dei permessi ed accetta le istanze di richiesta dei permessi con rilascio immediato degli stessi.

Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

SERVIZIO RILASCIO PERMESSI GIORNALIERI ONLINE

Gli utenti che hanno necessità di accesso in ZTL con mezzi non autorizzati, possono accedere al portale https://pass.brav.it/Terni/Frontoffice e seguire la procedura di registrazione e successivamente di richiesta e rilascio del permesso giornaliero.

In base al Regolamento ZTL possono essere richiesti gratuitamente due permessi per la stessa targa nell'arco di ogni mese solare.

Il terzo permesso ed i successivi sono soggetti al pagamento di € 7.00 che possono essere pagati attraverso il portale con il sistema PagoPa.

SERVIZIO RILASCIO PERMESSI DEFINITIVI ONLINE

I permessi definitivi possono essere richiesti attraverso il portale https://pass.brav.it/Terni/Frontoffice.

La procedura per l'accreditamento e la richiesta dei permessi ZTL è suddivisa in varie fasi come di seguito specificato:

- Registrazione con inserimento di indirizzo email e generazione di una password
- Creazione anagrafica utente con inserimento dei dati anagrafici e caricamento di un documento di riconoscimento e di visura camerale per le ditte.

- Richiesta del permesso con inserimento dei dati del veicolo, marca, modello, targa e dati di proprietà; caricamento dei documenti richiesti: certificati, contratti, foto libretto di circolazione ed eventuale contratto di locazione del veicolo.
- Gestione della richiesta da parte degli operatori ZTL per la verifica dei requisiti di idoneità al rilascio e conferma della richiesta.
- Pagamento degli importi dovuti, incluse le imposte di bollo tramite Pagopa.
- Dopo il pagamento i permessi sono attivi

CATEGORIE DI PERMESSO DISPONIBILI NEL PORTALE

- **ZTL TERNI** – Temporanei
- **ZTL TERNI** – Fermi tecnici
- **ZTL TERNI PRESTAZIONI SANITARIE** – Permesso dedicato ai professionisti che eseguono prestazioni sanitarie domiciliari con necessità di accesso e sosta nella ZTL
- **ZTL TERNI RESIDENTI** – Permesso dedicato ai residenti in ZTL o Area Pedonale proprietari o locatari dell'abitazione
- **ZTL TERNI DOMICILIATI** – Permesso dedicato ai domiciliati in ZTL o Area Pedonale proprietari o locatari dell'abitazione con residenza fuori dalla provincia di Terni
- **ZTL TERNI TITOLARI DI GARAGE** – Permesso dedicato a proprietari o locatari di garage o posti auto regolarmente accatastati in ZTL o in Area Pedonale
- **ZTL TERNI ARTIGIANI** – Permesso dedicato a ditte Artigiane con sede in ZTL, a ditte Artigiane con sede esterna alla ZTL che svolgono attività di pronto intervento sugli apparati collegati alle reti tecnologiche con abilitazione ad operare in base al DM 37/2008, ad autofficine per mezzi i abilitati al soccorso stradale, a laboratori odontotecnici
- **ZTL TERNI SERVIZI TECNOLOGICI** – Permesso dedicato a ditte non iscritte all'albo Artigiani, che svolgono attività di pronto intervento sugli apparati collegati alle reti tecnologiche con abilitazione ad operare in base al DM 37/2008
- **ZTL TERNI TRASPORTO MERCI** – Permesso dedicato alle ditte che trasportano merci in conto terzi o in conto proprio, alle ditte che trasportano attrezzi da lavoro e alle ditte artigiane che operano in base al DM 37/2008
- **ZTL TERNI COMMERCIO** – Permesso dedicato agli esercizi commerciali con sede in ZTL o Area Pedonale e a categorie speciali di commercio (Agenzie di onoranze funebri - Fioristi - Supermercati con consegna a domicilio - Attività di ristorazione con sede in ZTL con consegna a domicilio o catering)

- **ZTL TERNI GIORNALISTI** – Permesso dedicato a giornalisti, fotoreporter, operatori audio/video con necessità di accesso e sosta nella ZTL di Terni
- **ZTL TERNI SERVIZI DI INVESTIGAZIONE** – Permesso dedicato ai servizi di investigazione con necessità di accesso e sosta nella ZTL di Terni
- **ZTL TERNI CONSEGNA A DOMICILIO – DELIVERY** – Permesso per consegna a domicilio pasti, generi alimentari, pizze
- **ZTL TERNI ENTI AUTO PRIVATE** – Permesso dedicato agli Enti Pubblici per veicoli intestati a privati
- **ZTL TERNI ENTI AUTO PUBBLICHE** – Permesso dedicato agli Enti Pubblici per veicoli intestati all'Ente
- **ZTL TERNI E PIEDILUCO** – Auto con logo
- **ZTL TERNI VEICOLI IBRIDI/ELETTRICI**
- **ZTL TERNI E PIEDILUCO CONCESSIONE DISABILI PERMANENTE**
- **ZTL TERNI E PIEDILUCO CONCESSIONE DISABILI TEMPORANEO**
- **ZTL TERNI E PIEDILUCO ABILITAZIONE TARGHE DISABILI ALTRO COMUNE** – Disabili non residenti nel Comune di Terni, titolari di un contrassegno disabili rilasciato da un altro Comune, con necessità frequente di accesso e sosta nella ZTL

Attraverso il portale è inoltre possibile giustificare i passaggi in ZTL per le seguenti motivazioni:

- **ZTL GIUSTIFICAZIONE PASSAGGIO DISABILI** – Giustificazione di passaggio in ZTL per disabili in possesso di un contrassegno rilasciato dal Comune di Terni o da un altro Comune con necessità di accesso e sosta con veicolo non autorizzato
- **ZTL GIUSTIFICAZIONE PASSAGGIO MEDICI** – Giustificazione di passaggio ZTL per i MEDICI non titolari di permessi con necessità di accesso e sosta nella ZTL per visita domiciliare

Attraverso il portale è possibile gestire i permessi di circolazione attivi ed effettuare le seguenti operazioni:

- rinnovo permesso
- sostituzione targa
- annullamento permesso
- abilitazione targa sostitutiva per fermo tecnico del veicolo autorizzato

ZTL PIEDILUCO

Dal 2021 è stata istituita la ZTL con varco elettronico di controllo nel borgo di Piediluco.

La ZTL è attiva dal 15 aprile al 30 settembre di ogni anno, il varco è attivo dal sabato o giorno prefestivo alle ore 14.00 alla domenica o giorno festivo alle ore 24.00

La zona a traffico limitato di Piediluco è controllata da un solo varco elettronico che rileva il passaggio dei veicoli in ingresso.

I ciclomotori e i motocicli possono circolare in ZTL senza necessità di autorizzazione, in AP possono essere condotti a mano a motore spento.

I veicoli dei corpi di Polizia, dei corpi Diplomatici, i mezzi di soccorso con targhe del corpo di appartenenza possono circolare senza necessità di autorizzazione.

I veicoli adibiti al trasporto pubblico e i veicoli con logo di Enti Pubblici possono circolare con autorizzazione ma senza necessità di contrassegno.

Tutti i soggetti che in base al vigente regolamento ZTL e successive modifiche hanno diritto ad accedere in ZTL con i propri veicoli possono munirsi di autorizzazione seguendo una delle procedure messe a disposizione dall'ufficio ZTL.

ZTL PIEDILUCO NUOVO VARCO

Nel corso del 2023 è stato istallato un nuovo varco elettronico nel borgo di Piediluco, il varco controllerà i transiti in uscita dal percorso ZTL e sarà operativo a partire dalla prossima stagione di attivazione della ZTL di Piediluco, il 15 aprile 2024.

LE CATEGORIE DI PERMESSO ZTL PIEDILUCO

- **ZTL PIEDILUCO** - Residenti
- **ZTL PIEDILUCO** - Clienti locazioni turistiche e clienti strutture ricettive
- **ZTL PIEDILUCO** - Titolari strutture ricettive e ristoranti
- **ZTL PIEDILUCO** - Proprietari seconde case
- **ZTL PIEDILUCO** - Trasporto merci
- **ZTL PIEDILUCO** - Temporanei
- **ZTL PIEDILUCO** - Giornalieri

I permessi di circolazione per disabili, le abilitazioni targhe per disabili di altri comuni, i permessi per gli Enti pubblici per auto private e per auto pubbliche, le autorizzazioni per le auto con logo rilasciate dal Comune di Terni hanno validità anche per il transito nella ZTL di Piediluco.

Tutte le categorie di permesso non previste dal Regolamento per la ZTL di Piediluco possono essere rilasciate agli aventi diritto con le stesse condizioni del Regolamento ZTL del centro città del comune di Terni.

SERVIZIO RILASCIO PERMESSI DEFINITIVI PIEDILUCO ONLINE E ALLO SPORTELLO ZTL

I permessi, giornalieri, temporanei, per fermo tecnico e per auto elettriche/ibride, per la ZTL di Piediluco, possono essere richiesti attraverso il portale https://pass.brav.it/Terni/Frontoffice

Le altre categorie di permessi per la ZTL di Piediluco possono essere richieste solo con appuntamento allo sportello ZTL

Gli utenti vengono informati via email o telefonicamente sulla documentazione necessaria al rilascio del permesso.

I pagamenti dovuti per il rilascio del permesso possono essere effettuati con tre diverse modalità:

- pagamento con bancomat o carta di credito presso lo sportello ZTL
- pagamento sul c.c.p. n.1032144873 intestato a TERNI RETI SERVIZIO ZTL
- pagamento con bonifico all'IBAN IT-29-L-07601-14400-001032144873 intestato a TERNI RETI SERVIZIO ZTL

L'ufficio ZTL acquisisce la documentazione e rilascia contestualmente il permesso richiesto.

DATI GRADIMENTO DEL SERVIZIO ZTL

Nell'arco del 2023 sono stati raccolti, tramite questionari anonimi, i dati di gradimento del servizio degli utenti che hanno usufruito dello Sportello ZTL.

Il questionario chiedeva di esprimere con un voto da 1(voto minimo) a 6(voto massimo) il proprio gradimento relativamente ai diversi aspetti del servizio.

Di seguito la tabella dei risultati.

	VOTO 1	VOTO 2	VOTO 3	VOTO 4	VOTO 5	VOTO 6
L'accesso all'ufficio è ben segnalato ed il percorso per raggiungerlo è agevole	3,57%	3,57%	7,14%	10,72%	3,57	71,43%
Gli ambienti sono funzionali, puliti ed illuminati	0%	0%	11,11%	14,82%	7,40%	66,67%
Il servizio di call center e di informazioni via mail è utile	0%	0%	0%	0%	32,14%	67,86%
Il sistema di ricevimento su appuntamento è ben organizzato e rispetta gli orari prenotati	0%	0%	0%	0%	18,51%	81,49%
Le informazioni fornite via email e call center sono adeguate al fine della presentazione dell'istanza	0%	0%	0%	0%	20,68%	79,32%
Il tempo di permanenza nell'ufficio è adeguato allo svolgimento delle pratiche	0%	0%	0%	0%	13,79%	86,21%
Il personale è cortese, disponibile e competente	0%	0%	0%	0%	3,70%	96,30%
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio fornito sia soddisfacente	0%	0%	0%	0%	31,03%	69,97%

IMPLEMENTAZIONE RILASCIO ONLINE PERMESSI ZTL PIEDILUCO

Entro il primo trimestre 2024 è previsto il completamento della digitalizzazione delle procedure di rilascio e rinnovo dei permessi ZTL di Piediluco

CAMPAGNA INFORMATIVA NUOVO REGOLAMENTO ZTL APPROVATO D.CC N. 87 DEL 11.12.2023

Tutti gli utenti titolari di permessi ZTL verranno informati via sms e email sul nuovo Regolamento ZTL approvato D.CC N. 87 del 11.12.2023

Le informazioni riguarderanno le nuove fasce orarie di accesso alla ZTL e Area Pedonale, le nuove tipologie di autorizzazioni che gli utenti potranno richiedere con indicazione dei requisiti per l'ottenimento e le nuove tariffe.

Sarà messo a disposizione degli utenti un servizio di call center dedicato alle informazioni sul Nuovo Regolamento e sulle nuove tipologie di autorizzazione.

Il call center sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00

ADEGUAMENTO DEI SISTEMI INFORMATICI ONLINE

Il portale di gestione online dei permessi ZTL https://pass.brav.it/Terni/Frontoffice verrà aggiornato in base al Nuovo Regolamento, tutte le tipologie di permesso esistenti saranno adeguate in base ai nuovi requisiti necessari per l'ottenimento, alle nuove fasce orarie di accesso consentito e alle nuove tariffe e saranno inserite le nuove tipologie di permesso previste.

Categorie esistenti	Tipo modifica	Nuove categorie	Destinatari nuova categoria
tipo R - Residenti e Domiciliati	Durata e tariffe	**tipo G** - Garage o posto auto privato	Titolari garage in ZTL o Area Pedonale
tipo A - Artigiani	Destinatari, durata e tariffe	**tipo ST** - Servizi Tecnologici	Ditte con abilitazione DM 37/2008
tipo C - Commercio	Destinatari, durata e tariffe	**tipo SV** - Servizi Vari	Ditte di servizi vari
tipo M - Trasporto Merci	Destinatari, durata e tariffe		
tipo D - Delivery	Fasce orarie		
tipo E - Enti	Destinatari, durata e tariffe		
tipo + - Prestazioni Sanitarie	Destinatari, durata e tariffe		
tipo EL - Auto Elettriche	Durata e tariffe		
Concessioni Disabili	Targhe autorizzate al transito in ZTL		
Permessi Temporanei	Destinatari, durata e tariffe		
Permessi Giornalieri	Tariffe		

ADEGUAMENTO MATERIALE INFORMATIVO ONLINE E CARTACEO

Tutti i canali di informazione sulla ZTL saranno aggiornati in base al Nuovo Regolamento.

Le informazioni sulle modifiche alle fasce orarie, la scadenza imposta ad alcune tipologie di permesso, le nuove tipologie di permesso previste e le nuove regole per il transito e la sosta in ZTL e in Area Pedonale, saranno rese note attraverso tutti gli strumenti cartacei ed informatici forniti dall'ufficio ZTL:

- Messaggi registrati del call center
- Modulistica per la richiesta dei permessi in presenza
- Opuscoli informativi con mappa ZTL
- Opuscoli informativi per titolari di concessioni disabili
- Sezione ZTL del sito http://www.ternireti.it