CARTA DEI SERVIZI 2024

Servizio di gestione dei parcheggi di superficie

Terni Reti

Comune di Terni

INDICE

1 LA CARTA DEI SERVIZI
- FINALITÀ DELLA CARTA
- PRINCIPI ISPIRATORI
- OBIETTIVI DELLA CARTA
- LA SOCIETÀ DI GESTIONE

2 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO
- INFORMAZIONI GENERALI
- MAPPA DEGLI STALLI
- PAGAMENTO DELLA SOSTA
- RILASCIO ABBONAMENTI

3 TUTELA DEL CLIENTE
- ACCESSO ALLE INFORMAZIONI
- MONITORAGGIO
- SEGNALAZIONI
- CONTESTAZIONI

4 STANDARD DI QUALITÀ
- INDICATORI

FINALITÀ DELLA CARTA

La *Carta dei Servizi* è il documento con cui la società che fornisce servizi assume impegni nei confronti dei propri clienti riguardo alle modalità di erogazione e agli standard di qualità dei servizi stessi e li informa sulle modalità di tutela previste.

La *Carta dei Servizi* rappresenta inoltre lo strumento grazie al quale, attraverso periodiche rilevazioni qualitative, vengono analizzati i servizi offerti con l'obiettivo di verificare gli standard prefissati e quelli effettivamente raggiunti, nella prospettiva di un continuo miglioramento.

In questa ottica, attraverso la *Carta dei Servizi*, si realizza un dialogo con i clienti che vengono informati sugli impegni assunti dalla società di gestione relativamente ai servizi erogati.

La presente Carta si riferisce ai servizi di gestione e controllo della sosta a pagamento su strada affidati dal Comune di Terni alla società in house Terni Reti srl.

La Carta viene aggiornata annualmente e costituisce per tutti i clienti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Strumento di conoscenza

Fornisce informazioni sulla società che gestisce il servizio, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione, 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 al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione

Informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto.

Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

Strumento di tutela

Garantisce una risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami presentati dai clienti.

PRINCIPI ISPIRATORI

La *Carta dei Servizi* è il documento in cui vengono indicati i principi fondamentali a cui si attiene la società di gestione Terni Reti srl, a garanzia della corretta erogazione del servizio di gestione della sosta.

Eguaglianza

A tutti i cittadini si garantisce la fruibilità dei servizi, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

Imparzialità

Il servizio viene erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Si assicura continuità e regolarità nella erogazione del servizio, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

Partecipazione

Attraverso appositi strumenti si intende sviluppare un rapporto costante e continuo con i clienti, favorendo la loro partecipazione e comunicazione.

Efficacia ed efficienza

Si assicura che il servizio viene erogato in modo adeguato e quanto più possibile rispondente alle esigenze dell'utente, adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

Chiarezza della comunicazione

Nei rapporti con l'utenza viene adottato un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, semplicità ed efficacia.

Trasparenza

Attraverso una adeguata diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti si garantisce la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto.

OBIETTIVI DELLA CARTA

I principali obiettivi che, attraverso la *Carta dei Servizi*, si intendono raggiungere relativamente al servizio di gestione della sosta sono i seguenti:

Informare

Fornire ai clienti informazioni puntuali ed aggiornate sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi

Ascoltare

Rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dei clienti relativamente ai servizi erogati.

Dialogare

Promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni.

Comunicare

Relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi.

Monitorare

Verificare il rispetto degli standard di qualità indicati.

Ricevere

Fornire informazioni per consentire ai clienti di presentare osservazioni, opposizioni o reclami.

Migliorare

Promuovere e coordinare gli interventi che si ritengono utili per migliorare la qualità dei servizi erogati.

LA SOCIETÀ DI GESTIONE

Terni Reti S.r.l. Unipersonale è stata costituita il 28 aprile 2006 dal Comune di Terni, per l'acquisizione ed eventuale gestione di reti e infrastrutture di pubblica utilità nel rispetto di criteri di massima efficienza ed efficacia.

Nel 2015 la società si è ampliata con l'acquisizione di altri servizi pubblici connessi al traffico e alla mobilità.

In particolare, la G. C. di Terni il 23.12.2015, approvando l'Accordo Quadro per "l'esecuzione dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità", ha avviato dal 1.1.2016 il processo di trasferimento degli asset e dei connessi servizi relativi al traffico ed alla mobilità (gestione delle sanzioni, controllo ZTL, gestione dei dispositivi di controllo delle infrazioni al Codice della Strada, dei parcheggi di superficie ed interrati) e dell'Aviosuperficie di Terni.

Successivamente, con delibere di G.C. n. 63 e n. 64 del 13 aprile 2016 il Comune di Terni ha affidato a Terni Reti la gestione del servizio dei parcheggi di superficie a pagamento con la messa in disponibilità transitoria dei relativi impianti e dotazioni patrimoniali strumentali, funzionale al perfezionamento del conferimento in proprietà dei beni stessi.

Con Deliberazione del Consiglio Comunale .335 del 31.12.2021, avente per oggetto "Servizio Pubblico Locale integrato della mobilità" è stato affidato a Terni Reti il servizio di gestione dei parcheggi di superficie dal 01.01.2022 al 31.12.2029.

Attualmente Terni Reti srl gestisce n. 1.600 stalli a pagamento, distribuiti nel centro città e nell'area turistica delle cascate delle Marmore.

Ulteriori informazioni sui dati e sui servizi offerti dalla società sono consultabili sul sito www.ternireti.it .

La presente Carta dei Servizi redatta da Terni Reti srl è soggetta a revisione in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza.

INFORMAZIONI GENERALI

Terni Reti gestisce dal 2016 il servizio di sosta a pagamento nel centro di Terni ed il parcheggio turistico presso la Cascata delle Marmore.

L'articolazione delle tariffe, nonché l'importo della tariffa, sono stabiliti dal Comune di Terni con Delibera, e Terni Reti è un semplice gestore del servizio in concessione.

Posti auto

Attualmente sono presenti n. 1.600 stalli in centro città e 270 nel parcheggio di Marmore, di cui 8 riservati ai pullman turistici.

Parcometri

Nella area sono disponibili n. 79 parcometri di cui 44 di nuova generazione abilitati anche al pagamento con bancomat oltre che con monete.

Orario

I parcheggi sono disponibili per la sosta 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, con servizio a pagamento dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali nei parcheggi del centro città, e dalle 10:00 alle 20:00 tutti i giorni nei parcheggi turistici di Marmore.

Tariffe

Il costo della sosta nei parcheggi a pagamento in centro città è di € 1,10/h. La durata minima della sosta è di 30 minuti, al costo di € 0,50.

Nel parcheggio turistico della cascata delle Marmore il costo della sosta è di € 2,00/h, e la durata minima della sosta è di 30 minuti, al costo di € 0,80.

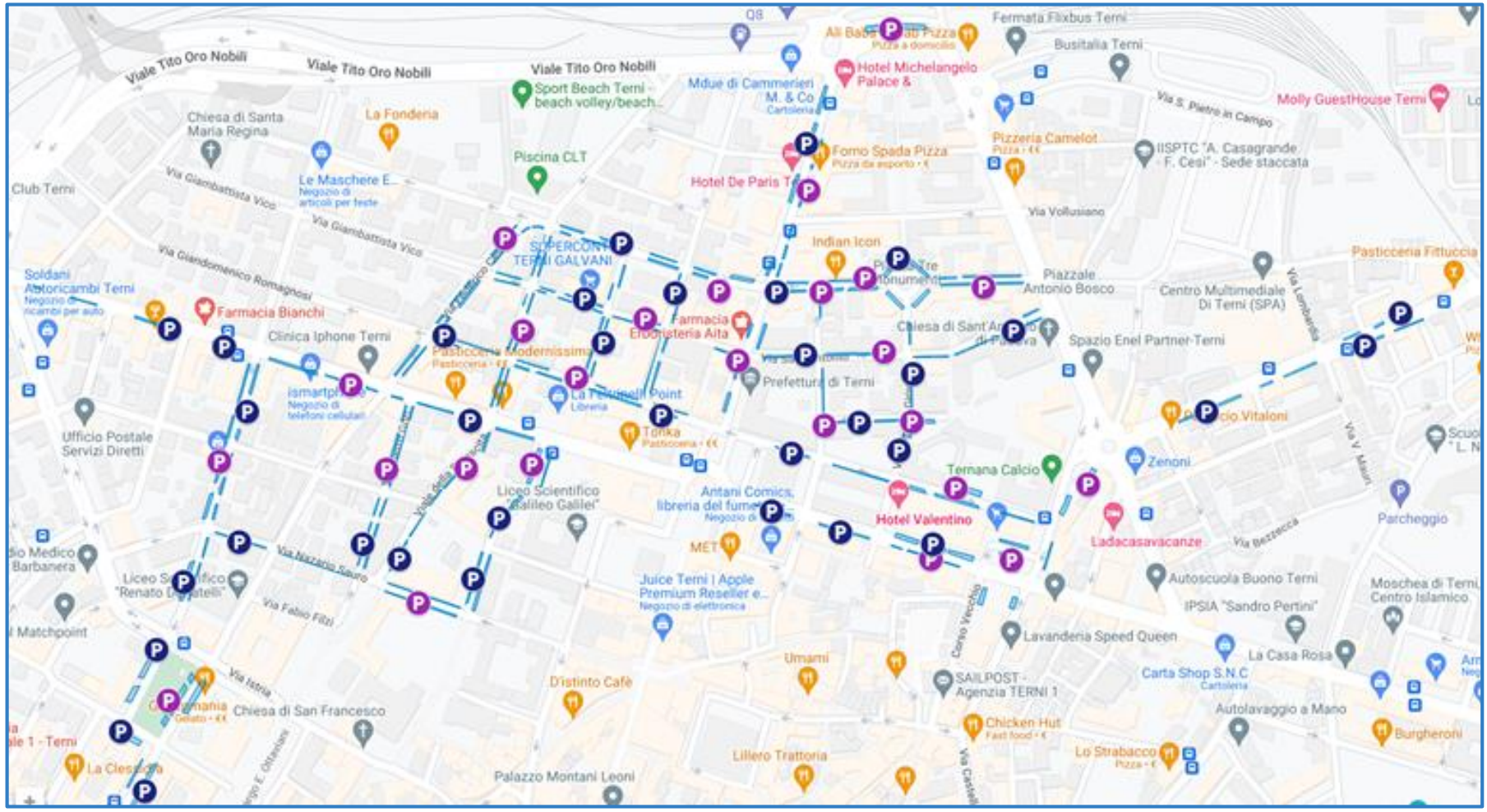
Presso il parcheggio turistico Marmore è disponibile anche una tariffa giornaliera di € 10,00 per le autovetture e di € 40,00 per gli autobus turistici.

Le aree di sosta gestite da Terni Reti sono controllate da personale dipendente della stessa società con la qualifica di "Ausiliario della Sosta", che operano ai sensi del Codice della Strada e su incarico del Sindaco di Terni previa opportuna e specifica formazione e relativo esame.

Gli Ausiliari della Sosta possono 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/Abbonamento/Autorizzazione
- Sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale

MAPPA DEGLI STALLI



PAGAMENTO DELLA SOSTA

Il pagamento delle tariffe di sosta utilizzando i parcometri, può essere effettuato con le seguenti modalità:

Monete

Il parcometro accetta pagamenti in monete da € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00.

Carte

È possibile pagare con carte di credito / Bancomat, senza applicazione di commissione sulla transazione.

Per incontrare le esigenze dei clienti che preferiscono i canali digitali, Terni Reti ha reso possibile attivare e pagare la sosta con smartphone. Tramite le App di diversi partner le operazioni di pagamento e gestione della sosta diventano più semplici, convenienti e sicure.

Utilizzando le App si pagano solo i minuti di effettivo utilizzo, usufruendo della migliore tariffa ed è possibile controllare la durata residua della sosta pagata ed estendere la sosta da remoto in ogni momento.

Applicazioni Smartphone

Le diverse App sono scaricabili gratuitamente nelle apposite piattaforme.

Attualmente per il pagamento della sosta nel Comune di Terni sono abilitate le seguenti App:

myCICERO®

easyPARK
Parking. Made easy.

TELEPASS PAY

DropTicket®

ABBONAMENTI

In accordo con l'Amministrazione Comunale, sono stati istituite tipologie di abbonamento ai parcheggi di superficie. Gli abbonamenti rilasciati per il centro città non sono validi per i parcheggi turistici di Marmore.

Aventi diritto

Residenti all'interno della ZTL o in vie o piazze interessate dalle strisce blu.

Esercenti/dipendenti attività economica o professionale all'interno della ZTL o in vie o piazze interessate dalle strisce blu.

Tariffe

Residenti mensile	€ 10,50
Residenti semestrale	€ 52,50
Residenti annuale	€ 100,00
Residenti over 65	€ 00,00 (con ISEE inferiore a € 20.000)
Titolari/Dipendenti attività economiche/Enti mensile	€ 25,50
Titolari/Dipendenti attività economiche/Enti semestrale	€ 126,00
Titolari/Dipendenti attività economiche/Enti annuale	€ 250,00
Auto Elettriche	sconto 20% su abbonamento

Modalità

Il rilascio e rinnovo degli abbonamenti ai parcheggi di superficie può essere effettuato:

- Online direttamente dal sito web https://pass.brav.it/Terni/Frontoffice
- Presso l'ufficio cassa/abbonamenti del Parcheggio San Francesco in Largo Ottaviani 45 (1° piano interrato, settore giallo). Il servizio è disponibile su appuntamento, per prenotazioni andare a prenotazioni.ternireti.it o contattare il numero 0744.479756 nei giorni lunedì – mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- Tramite mail parcheggi@ternireti.it

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Terni Reti è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati Terni Reti per comunicare con la propria clientela sono:

Sito Internet

Presso il sito internet di Terni Reti, www.ternireti.it nella apposita sezione riservata al servizio Strisce blu, sono disponibili tutti avvisi e comunicazioni utili per la clientela.

Nella sezione sono contenute anche tutte le informazioni e la modulistica necessaria per la sottoscrizione e il rinnovo degli abbonamenti di superficie.

Ufficio

L'ufficio rilascio abbonamenti parcheggi di superficie è situato presso il parcheggio interrato San Francesco - Rinascita in Largo Ottaviani, 45 (Piano -1 Settore Giallo), ed è aperto il lunedì – mercoledì - venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Il personale a contatto con il pubblico è stato formato per rispondere correttamente a tutte le domande del cliente.

Avvisi Pubblici

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le bacheche posizionate negli uffici per il rilascio abbonamenti e secondo necessità presso i parcometri dislocati in città.

Linea Telefonica

Un operatore è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche della sosta al numero 0744.479756 con orario 9.00 – 13.00 il lunedì – mercoledì - venerdì.

Email

Attraverso l'indirizzo di posta elettronica parcheggi@ternireti.it è possibile richiedere informazioni sul servizio.

MONITORAGGIO

L’azienda si impegna ad effettuare, con cadenza annuale, un monitoraggio della qualità dei servizi percepita dagli utenti, tramite indagine a campione.

L'indagine viene svolta attraverso questionari somministrati in forma anonima ai clienti.

Qui di seguito i fattori presi in considerazione:

- Riconoscibilità del parcheggio a pagamento attraverso la segnaletica orizzontale e verticale
- Visibilità e facilità di utilizzo dei parcometri
- Quantità e distribuzione dei parcometri
- Chiarezza nella indicazione delle modalità di pagamento
- Semplicità di utilizzo della modalità di pagamento con bancomat
- Accessibilità delle applicazioni mobile per il pagamento della sosta
- Adeguatezza delle tariffe rispetto ai servizi

Il monitoraggio effettuato ha come obiettivi quelli di:

- Rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela in base ai diversi fattori di qualità individuati
- Rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato
- Identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento
- Contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi

SEGNALAZIONI

Terni Reti presta particolare attenzione alla analisi puntuale delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami inviati dalla clientela. Il loro costante monitoraggio, consente di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento dei servizi offerti e ad attuare le azioni correttive, finalizzate all'incremento della customer satisfaction. L'azienda si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento dalla segnalazione.

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

Ufficio

Compilare l'apposito modulo che sarà messo a disposizione dagli operatori presso l'ufficio rilascio abbonamenti parcheggi di superficie situato al parcheggio interrato San Francesco - Rinascita in Largo Ottaviani, 45 (Piano -1 Settore Giallo), aperto il lunedì – mercoledì - venerdì, orario 9.00 - 13.00

Email

Scrivere all'indirizzo parcheggi@ternireti.it

Pec

Scrivere all'indirizzo pec@ternireti.it

Posta

Inviare per posta ordinaria o raccomandata r/r all'indirizzo:

Terni Reti srl
Via Porta Spoletina 15
05100 Terni

Il Cliente deve specificare le proprie generalità e contatti 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.

Terni Reti garantisce la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino-cliente e il loro trattamento in osservanza alle disposizioni di cui al Regolamento generale sulla protezione dei dati (Reg. UE 2016/679) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003).

CONTESTAZIONI

La sanzione amministrativa elevata dagli Ausiliari della Sosta può essere contestata presentando istanza al Comune di Terni.

La contestazione può essere presentata nelle seguenti modalità:

Ufficio Contravvenzioni

Presentarsi presso l'Ufficio Contravvenzioni della Polizia Locale, sito in via Porta Spoletina n. 15 – Terni.

L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 13 e dalle ore 17 alle ore 19.

È possibile contattare l'ufficio al numero 0744-59605.

Pec

Inviare una pec al seguente indirizzo: comune.terni@postacert.umbria.it

Ufficio Protocollo

Depositare istanza di contestazione presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Terni, sito in al piano terra di Palazzo Spazza, in Piazza del Popolo.

L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12.

Sito Web

Collegarsi e seguire le istruzioni riportate nel sito web www.comune.terni.it/multe

INDICATORI

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, Terni Reti si impegna a valutare le prestazioni rese sulla base di una serie di fattori, indicatori e unità di misura, che vengono monitorati durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti e di perseguire in corso dell'anno gli standard obiettivo.

Terni Reti si impegna altresì a rendere noti gli esiti del monitoraggio, anche in relazione a quanto previsto nella presente carta.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ
INFORMAZIONE		
Acceso alle informazioni in presenza	Ufficio al pubblico	lunedì - mercoledì - venerdì orario 9:00 - 13:00
Acceso alle informazioni da remoto	Sito web	Accesso da pc e da smartphone
Istruzioni uso parcometri	Parcometri con istruzioni	100%
Segnalazione stalli	Segnaletica specifica	Segnaletica verticale e pannelli informativi
FUNZIONALITÀ		
Servizio parcometri	Fuori servizio parcometri	3 guasti anno
ACCESSIBILITÀ		
Servizi per disabili	Presenza posti riservati	Sosta gratuita in tutti gli stalli
Quantità parcometri	Indice diffusione parcometri	1 ogni 20 posti
OFFERTA SERVIZI		
Pagamento con Bancomat	Parcometri nuova generazione	10%
Pagamento con App	Numero App attive	4
RAPPORTO CON I CLIENTI		
Ascolto	Raccolta reclami	Analisi e risposta entro 20 giorni