

CARTA DEI SERVIZI SOSTE

***(approvata dall'Assemblea dei Soci di ASM Pavia S.p.A. nella seduta del
27 giugno 2019)***

SOMMARIO:

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.1. L'Azienda

1.2. Certificazioni

1.3. Politica Qualità Ambiente Sicurezza di ASM Pavia S.p.A.

2. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1. Contenuto

2.2 Principi ispiratori

2.3. Finalità

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE AREE DI PROPRIETA' COMUNALE DESTINATE ALLA SOSTA VEICOLARE REGOLAMENTATA A PAGAMENTO

3.1. Il servizio di gestione soste

3.2. Condizioni di erogazione del servizio

3.3. Modalità di pagamento della sosta

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 Continuità e regolarità del servizio

4.2 Comportamento e formazione del personale

4.3 Procedure di comunicazione, accessibilità ai clienti delle informazioni, reclami e tutela

4.4. Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

5. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.1 L'Azienda

ASM Pavia S.p.A. è una Società che statutariamente ha per oggetto lo svolgimento di servizi pubblici locali in favore dei Comuni soci con modalità “in house providing”.

ASM Pavia S.p.A. ha la propria sede legale e sede operativa a Pavia, in Via Donegani 7/21 – 27100 Pavia (PV).

1.2 Certificazioni

ASM Pavia S.p.A. è società certificata per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001, e sicurezza secondo le norme OHSAS 18001.

1.3 Politica Qualità Ambiente Sicurezza di ASM Pavia S.p.A.

ASM Pavia S.p.A. è una multiutility che fornisce servizi di pubblica utilità principalmente sul territorio della provincia di Pavia, erogando alle comunità locali servizi idrici e ambientali, oltre ad altri servizi di pubblica utilità, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.

I servizi sono forniti da ASM Pavia S.p.A. secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso una attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale.

Nello svolgimento delle proprie attività, ASM Pavia S.p.A. presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale. In particolare, ASM Pavia S.p.A. si avvale di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, conforme agli standard internazionali di riferimento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001), basato sui seguenti elementi fondamentali:

- soddisfazione e fidelizzazione del proprio cliente, interno ed esterno, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;
- tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;

- tutela dell'ambiente e adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali, come elemento caratterizzante della propria attività: ASM Pavia S.p.A. si impegna all'adozione di criteri per l'ottimizzazione di processi e consumi, il risparmio energetico e di materie prime, il riutilizzo di acque di processo, la minimizzazione della produzione di rifiuti interni e il loro avviamento a recupero;
- messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
- costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate: clienti, dipendenti, autorità, Enti di controllo, fornitori e appaltatori ecc.;
- impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;
- valorizzazione dei dipendenti, mediante coinvolgimento, sensibilizzazione e costante formazione;
- consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti;
- monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
- preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- applicazione dei principi contenuti nella Politica Integrata anche nei rapporti con organizzazioni o enti esterni;
- diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
- ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
- riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;

- destinazione di risorse adeguate per il reporting nell'ambito del sistema qualità, ambiente e sicurezza ed adozione di strumenti statistici e gestionali, quali: monitoraggio di indicatori prestazionali, conduzione di verifiche ispettive, azioni correttive/preventive e riesami da parte della Direzione, finalizzati alla gestione efficace del sistema;
- progettazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli esistenti tenendo conto dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza durante tutto il ciclo di vita degli impianti stessi.

2. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1. Contenuto

La Carta dei Servizi delle Soste è un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai cittadini, con l'obiettivo dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta, sono riepilogati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e gli standard di qualità che ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispettare.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque lo strumento con il quale ASM Pavia SpA intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza, al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità del servizio di gestione delle aree di proprietà comunale destinate alla sosta veicolare regolamentata a pagamento.

Ai sensi dell'art. 8 del contratto di servizio stipulato con il Comune di Pavia, la Carta indica: (i) gli standard minimi dei servizi erogati; (ii) le modalità di accesso alle informazioni garantite; (iii) le procedure di monitoraggio delle attività di erogazione dei servizi; (iv) le modalità per proporre reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta perciò uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela per gli Utenti. Segnatamente,

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:

- informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

come 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 inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

2.2. Principi ispiratori

I principi cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali ASM Pavia S.p.A. si impegna ad erogare il servizio sono quelli di:

- Eguaglianza

L'Azienda garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base alla razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia altro elemento discriminante.

- Imparzialità

L'Azienda si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- Continuità

L'Azienda si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

- Partecipazione

L'Azienda vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

- Efficacia ed Efficienza

L'Azienda si impegna ad erogare un servizio adeguato e il 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 e comprensibilità della comunicazione

L'Azienda garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

2.3. Finalità

I principali obiettivi che ASM Pavia si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi;
- rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione del Comune di Pavia e con le organizzazioni rappresentative dei cittadini;
- relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami presentati dai cittadini/utenti;

La Carta si riferisce ai servizi di gestione delle aree di sosta regolamentate nel Comune di Pavia, mediante contratto, e si applica alle seguenti attività:

- manutenzione dei parcometri esistenti;
- raccolta giornaliera degli introiti;
- posizionamento di eventuali nuovi parcometri in accordo con gli uffici comunali;
- manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale delle aree di sosta regolamentate.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE AREE DI PROPRIETA' COMUNALE DESTINATE ALLA SOSTA VEICOLARE REGOLAMENTATA A PAGAMENTO

3.1. Il servizio di gestione soste

Le aree di proprietà comunale destinate alla sosta veicolare regolamentata a pagamento sono elencate e graficamente individuate nella planimetria intitolata "Parcheggi comunali a pagamento", che si allega sub "a" al presente atto.

Apposita segnaletica verticale indica misura e orari di pagamento della sosta. Tali informazioni sono presenti anche all'interno del sito web istituzionale del Comune di Pavia ed in quello di ASM. In particolare, nell'apposita sezione del sito aziendale (<http://www.asm.pv.it/zone-sosta-regolamentata>) sono indicati: l'elenco delle vie soggette a sosta regolamentata, le tariffe per la varie zone e le varie modalità di pagamento.

La gestione del servizio da parte di ASM Pavia riguarda:

- a) tutte le attività inerenti alla gestione delle aree di sosta a pagamento, ossia: organizzazione e amministrazione del Servizio, presidio e controllo delle aree di sosta, irrogazione delle sanzioni per sosta irregolare o mancato pagamento delle tariffe di parcheggio, gestione dei parcometri, gestione degli altri dispositivi meccanici ed elettronici posti a presidio dei parcheggi in sede propria, gestione e risposta alle segnalazioni dell'utenza, trattamento, custodia, gestione e comunicazione delle informazioni inerenti al Servizio, gestione degli strumenti informatici di pagamento remoto della sosta veicolare, trasmissione al Comune di ogni informazione sul Servizio;
- b) tutte le attività inerenti all'incasso e all'amministrazione dei proventi delle aree di sosta a pagamento, e al versamento al Comune del canone di concessione, vale a dire: fornitura dei titoli di sosta e loro vendita all'utenza, in forma diretta o tramite intermediari autorizzati, esazione delle tariffe di sosta, incasso e custodia dei relativi ricavi, versamento al Comune del canone di concessione;
- c) tutte le attività inerenti alla manutenzione delle aree di sosta a pagamento, dei loro dispositivi ed impianti, e dunque: tracciamento e ravvivamento periodico della segnaletica orizzontale, impianto, riparazione e reintegrazione della segnaletica verticale, verifica periodica di funzionamento dei parcometri, loro riparazione, aggiornamento e taratura dei dispositivi informatici di gestione del servizio nonché, per i parcheggi in sede

separata dalla carreggiata stradale, riparazione del manto stradale, dei cordoli, dei percorsi pedonali, cura delle relative aiuole e piantumazioni, verifica periodica di funzionamento e riparazione degli impianti meccanici ed elettronici posti a posti a presidio dei parcheggi;

d) le opere strutturali, previste nel contratto di servizio, da compiersi nelle aree di parcheggio concesse al fine di incrementarne l'efficienza e, al contempo, di migliorare il grado di risposta del Servizio alle esigenze dei cittadini.

3.2. Condizioni di erogazione del servizio

Le condizioni di erogazione del servizio attengono:

- ai Diritti dell'Utente; e quindi devono garantire la continuità del servizio, il buono stato di manutenzione della segnaletica, l'efficienza dei parchimetri e l'adeguatezza del loro numero, la riconoscibilità del personale;
- ai Doveri dell'Utente. Chi utilizza le aree di sosta a pagamento con parchimetro deve tener conto che si tratta di suolo pubblico e di sosta su strada, e che pertanto valgono le norme generali e particolari regolamentanti tale fase della circolazione (Codice della Strada, Ordinanze comunali, ecc.);
- all'attività di controllo di regolarità della sosta, che verrà svolto mediante personale avente la qualifica di "Ausiliario del traffico" ai sensi della vigente normativa, muniti di apposita divisa, facilmente riconoscibili, e muniti di tesserino.

Il comportamento dell'ausiliario del traffico deve essere sempre ispirato alla massima cura del rapporto con l'Utente.

In caso di irregolarità l'Ausiliario compila il preavviso di violazione, al quale segue l'emissione di un verbale da parte del Comando di Polizia Municipale, al quale spetta l'intera procedura.

Il pagamento della sanzione può avvenire solo in favore della Polizia Municipale, con le modalità indicate nell'avviso.

Il Servizio viene erogato con continuità e regolarità in tutti i giorni naturali consecutivi di validità del Contratto, garantendo così la sosta veicolare negli spazi regolamentati con piena applicazione delle tariffe di parcheggio.

L'esecuzione del Servizio potrà essere interrotta o sospesa solo per comprovate cause di forza maggiore. Nel caso di interruzione del Servizio, ASM Pavia S.p.A. si impegna a darne tempestiva comunicazione al Comune ed agli Utenti.

3.3. Modalità di pagamento della sosta

Il pagamento delle tariffe della sosta interviene, da parte dell'utenza, con ricorso ad una delle seguenti modalità operative: (i) utilizzo dei parcometri; (ii) utilizzo di tagliandi prepagati; (iii) utilizzo di tessere elettroniche impiegabili nei parcometri; (iv) utilizzo di abbonamenti mensili, da esporre in modo visibile all'interno dell'abitacolo dei veicoli parcheggiati; (v) utilizzo di carte di credito del circuito fastpay; (vi) pagamento in via informatica, anche mediante applicazioni per smartphone.

Al fine di consentire un agevole pagamento delle tariffe di parcheggio da parte dell'utenza, ASM Pavia S.p.A. si impegna a svolgere in modo regolare e continuativo le seguenti attività:

- a) acquisizione di tagliandi prepagati della sosta, abbonamenti mensili e tessere elettroniche ricaricabili presso i parcometri, da configurarsi secondo le direttive impartite dal Comune nel rispetto di adeguati standard di sicurezza anticontraffazione;
- b) vendita al pubblico degli abbonamenti mensili e delle tessere elettroniche ricaricabili presso la sede aziendale;
- c) fornitura dei tagliandi prepagati della sosta, per la loro vendita al pubblico, ad almeno cinquanta rivendite, in corrispondenza o in prossimità delle aree di sosta regolamentata a pagamento;
- d) fornitura degli abbonamenti mensili e delle tessere elettroniche ricaricabili, per la loro vendita al pubblico, ad almeno venticinque rivendite autorizzate, in corrispondenza o in prossimità delle aree di sosta regolamentata a pagamento;
- e) attivazione, manutenzione e periodico aggiornamento di una piattaforma web e di ogni altra infrastruttura informatica atta a consentire il pagamento remoto delle tariffe della sosta, da computer e smartphone (ad es. sistemi Pyng, Mycicero, Easy Park, Neos Park, ed altri);
- f) comunicazione al pubblico delle modalità di pagamento delle tariffe di parcheggio mediante la pubblicazione di notizie e di approfondimenti sul sito internet aziendale, la distribuzione di opuscoli presso le rivendite autorizzate, l'affissione di materiale informativo in prossimità o in corrispondenza dei parcheggi a pagamento.

I parcometri sono collocati in maniera ben visibile in prossimità degli stalli e le istruzioni sono installate su ogni apparecchio.

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

ASM Pavia S.p.A. ha individuato degli standard, cioè dei livelli garantiti al cliente, relativi agli aspetti più importanti del servizio. Tali aspetti, che sono oggetto di garanzia da parte dell'Azienda, sono costituiti da:

- A) Continuità e regolarità del servizio;
- B) Comportamento e formazione del personale;
- C) Procedure di comunicazione, accessibilità ai clienti delle informazioni, reclami e tutela;
- D) Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

4.1. Continuità e regolarità del servizio

ASM Pavia S.p.A. si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di gestione delle aree di sosta. Per questo scopo ASM Pavia S.p.A. si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. ASM Pavia S.p.A. mette a disposizione un servizio di ricezione delle chiamate dei clienti che risponde ai seguenti numeri verdi: per informazioni 800 193890 per guasti 800 690060.

Per garantire un adeguato servizio alla clientela ASM Pavia S.p.A. si impegna a:

- creare il minor disagio possibile all'utenza, durante lo svolgimento dei servizi;
- mantenere lo stato di efficienza dei parcometri.

4.2. Comportamento e formazione del personale

Il personale che opera per ASM Pavia S.p.A. è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli addetti sono inoltre tenuti a rendere disponibili le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale di ASM adibito al servizio è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e ad ottimizzare il livello qualitativo del servizio. L'Azienda si impegna a curare la formazione del personale, così da incrementare la comunicazione con l'Utenza, sotto l'aspetto della cortesia e disponibilità.

4.3. Procedure di comunicazione, accessibilità ai clienti delle informazioni, reclami e tutela

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, ASM Pavia S.p.A. utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

- a) Ufficio Comunicazione di ASM Pavia S.p.A.;
- b) comunicazione tramite la stampa ed altri mezzi di informazione;
- c) campagne promozionali e materiale informativo;
- d) sito internet.

ASM Pavia S.p.A. comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax o compilando lo specifico form sul sito internet di ASM (<http://www.asm.pv.it/info-segnalazione-e-reclami>)

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

ASM Pavia S.p.A. si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo fax, o per e-mail consegnando il reclamo agli sportelli aziendali.

Il Cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, ASM Pavia S.p.A. comunica

l'esito finale, verbalmente o per iscritto, a seconda della modalità con la quale è stato inoltrato il reclamo.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il Cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nella risposta scritta ASM Pavia S.p.A. deve indicare all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, e le persone di riferimento.

In caso di segnalazione di guasto ASM si impegna ad intervenire entro 24/48 ore per il ripristino dell'impianto.

D) Monitoraggio sul rispetto degli standard di qualità Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

Al fine di valutare il rispetto degli standard di qualità ASM Pavia S.p.A. effettua verifiche periodiche.

Inoltre, con cadenza annuale ASM Pavia S.p.A. svolge un'indagine di *customer satisfaction*, in relazione ai seguenti aspetti:

- accessibilità e funzionalità;
- offerta commerciale, aspetti relazionali e informazioni;
- segnaletica: chiarezza delle informazioni;
- comportamento del personale;
- rapidità e facilità nelle operazioni di pagamento.

L'indagine ha come obiettivo di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza sulla base degli indicatori di qualità sopra-descritti;
- 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.

5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere annullamente revisionata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nei precedenti paragrafi.