



CITTÀ DI CREMA

Provincia di Cremona

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N° 193 del 21/05/2018

OGGETTO: PRESA ATTO CARTA DEI SERVIZI – ART.24 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE OPERATIVA DELLA SOSTA VEICOLARE A PAGAMENTO E DEI SERVIZI CONNESSI – REP.10784 DEL 09.11.2016

L'anno duemiladiciotto addì ventuno del mese di Maggio alle ore 14:30, nella sede di Palazzo Comunale, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge e dallo Statuto, si è riunita sotto la presidenza del Sindaco Stefania Bonaldi la Giunta Comunale.

Partecipa all'adunanza ed è incaricato della redazione del presente verbale il Segretario Generale Gianmaria Ventura.

Intervengono i Signori:

N°	Qualifica	Nome	Presente	Assente
<u>1</u>	Sindaco	BONALDI STEFANIA	P	
<u>2</u>	Assessore	GENNUSO MICHELE	P	
<u>3</u>	Assessore	FONTANA CINZIA MARIA	P	
<u>4</u>	Assessore	BERGAMASCHI FABIO		AG
<u>5</u>	Assessore	GALMOZZI ATTILIO	P	
<u>6</u>	Assessore	NICHETTI EMANUELA	P	
<u>7</u>	Assessore	GRAMIGNOLI MATTEO	P	

PRESENTI: 6 ASSENTI: 0 ASSENTI GIUSTIFICATI: 1

Il Sindaco invita la Giunta Comunale a trattare il seguente argomento :

PRESA ATTO CARTA DEI SERVIZI – ART.24 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE OPERATIVA DELLA SOSTA VEICOLARE A PAGAMENTO E DEI SERVIZI CONNESSI – REP.10784 DEL 09.11.2016

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la Delibera di Consiglio Comunale n. 103 del 20/12/2017 avente per oggetto "Bilancio Previsione 2018,2020", esecutiva ai sensi di legge;

VISTA la Delibera di Giunta Comunale n. 12 del 15/01/2018 avente per oggetto "Approvazione e assegnazione Piano Esecutivo di Gestione – PEG – Anno 2018 – Parte Finanziaria" esecutiva ai sensi di legge;

RICHIAMATO il Contratto di Servizio per l'affidamento in concessione del servizio di gestione operativa della sosta veicolare a pagamento e dei servizi connessi nel territorio comunale di Crema Rep. N°10784 del 09.11.2016, stipulato con la ditta Gestopark S.r.l., con sede in Albissola Marina (SV);

PRESO ATTO che l'art. 24 Carta dei Servizi e Servizio minimo garantito del sopracitato contratto, prevede la presentazione al Comune della proposta della Carta dei Servizi per la dovuta approvazione;

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

documento firmato digitalmente da STEFANIA BONALDI, GIANMARIA VENTURA e stampato il giorno 22/05/2018 da Manuela Arpini.
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

VISTA la proposta della Carta dei Servizi trasmessa in data 15.03.2018 e successive integrazioni pervenute in data 30.04.2018 e 11.05.2018;

DATO ATTO che la Carta dei Servizi predisposta contiene tutti i riferimenti contrattuali del servizio;

PRESO ATTO dei pareri espressi sulla presente proposta di delibera ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18.08.2000 n.267;

DELIBERA

1. di prendere atto della proposta Carta dei Servizi in ordine a quanto previsto dall'art. 24 del *Contratto di Servizio per l'affidamento in concessione del servizio di gestione operativa della sosta veicolare a pagamento e dei servizi connessi nel territorio comunale di Crema, redatto in data 09.11.2016 con Rep. N°10784*;
2. di dare corso all'applicazione di quanto previsto nella Carta dei Servizi allegata alla presente determinazione, dandone comunicazione al Servizio Patrimonio, al Servizio URP del Comune per l'esplicazione degli adempimenti di competenza.

Posta in votazione la suestesa proposta di deliberazione viene approvata con voti unanimi legalmente espressi.

Letto, confermato e sottoscritto

IL SINDACO
Stefania Bonaldi

IL SEGRETARIO GENERALE
Gianmaria Ventura

(atto sottoscritto digitalmente)



CITTÀ DI CREMA

Provincia di Cremona

AREA 4 SERVIZI TECNICI
SERVIZIO MANUTENZIONI E GESTIONE PATRIMONIO

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA N. 200 DEL 14/05/2018

**OGGETTO: PRESA ATTO CARTA DEI SERVIZI – ART.24 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO
PER LA GESTIONE OPERATIVA DELLA SOSTA VEICOLARE A PAGAMENTO
E DEI SERVIZI CONNESSI – REP.10784 DEL 09.11.2016**

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica espresso ai sensi dell'art. 49 del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267, in quanto la proposta che precede è conforme alle norme legislative e tecniche che regolamentano la materia.

Crema, 14/05/2018

Il Responsabile
MARGUTTI PAOLO / ArubaPEC S.p.A.
(parere sottoscritto digitalmente)



CITTÀ DI CREMA

Provincia di Cremona

AREA 4 SERVIZI TECNICI
SERVIZIO MANUTENZIONI E GESTIONE PATRIMONIO

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA N. 200 DEL 14/05/2018

**OGGETTO: PRESA ATTO CARTA DEI SERVIZI – ART.24 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO
PER LA GESTIONE OPERATIVA DELLA SOSTA VEICOLARE A PAGAMENTO
E DEI SERVIZI CONNESSI – REP.10784 DEL 09.11.2016**

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

La presente Proposta non contiene, allo stato attuale, riflessi finanziari diretti e indiretti a carico del bilancio comunale. Trattasi di adempimento di carattere amministrativo.

Parere Favorevole

Note:

Crema, 14/05/2018

Il Ragioniere Capo
Mario Ficarelli / INFOCERT SPA
(parere sottoscritto digitalmente)

Carta dei Servizi



Crema li 06/03/2018

Gestopark s.r.l.

Via delle Industrie, 226/E - I (+39) 019 451616 - www.gestopark.it
17012 Albissola Marina (SV) - F (+39) 019 4003434 - info@gestopark.it
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

P.IVA e C.F. IT00507860096

Inscr. REA n. SV-0104677

Capitale Sociale 100.000 euro i.v.

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 Premessa	3
1.2 Principi ispiratori della carta	3
1.3 Finalità della carta	3
2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO	4
2.1 Il Gruppo di appartenenza	4
2.2 GestOpark Sede di Crema	5
2.3 Servizi offerti a Crema	5
2.4 Sedi e contatti	5
3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	6
3.1 Doveri degli utenti	6
3.2 Diritti degli utenti	6
4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	6
4.1 Fattori, indicatori e standard di qualità	6
4.2 Indagine di customer satisfaction	7
4.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	7
5. RELAZIONI CON L'ENTE E CON LA CLIENTELA	7
5.1 Rapporti con l'Ente	7
5.2 Ufficio relazioni con il pubblico:	7
5.3 Strumenti Informativi	8
5.4 Procedura per richieste di informazioni e/o reclami	8
5.5 Servizio "Ausiliari del traffico"	9
6. L'OFFERTA DELLA SOSTA NELLA CITTÀ DI CREMA	10
6.1 Posti auto su strada	10
6.2. Posti auto in parcheggi in struttura:	11
6.3 Abbonamenti:	11
6.4 Modalità di pagamento	11
6.3 Sanzioni	11
7. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	12

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Premessa

La presente **Carta dei Servizi** costituisce un impegno che **GestOpark srl** assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi della sosta e della mobilità.

La **Carta dei Servizi** è assimilabile ad un patto scritto tra l'Azienda e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi; essa risponde a una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

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 **GestOpark srl** ritiene che i servizi di sosta e mobilità, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare il gestore all'erogazione di un prodotto/servizio controllato, verificabile e compreso dall'utente.

È per questo che **GestOpark srl** ha prodotto questa CARTA DEI SERVIZI, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici locali.

1.2 Principi ispiratori della carta

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

- L'azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.
- L'azienda 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.

Continuità

- L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

Trasparenza e partecipazione:

- L'azienda assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.
- L'azienda si impegna a istituire uffici per la cura delle relazioni con il pubblico e a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dai clienti. L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

Efficienza ed efficacia

- L'azienda 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 aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Finalità della carta

La Carta costituisce per i clienti 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 la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;

- 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:

- Mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- 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;
- Garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO

2.1 Il Gruppo di appartenenza

GestOpark srl è capogruppo del gruppo GestOpark cui sede centrale è ad Albissola Marina (Savona) in Italia con oltre 100.000 posti auto gestiti su tutto il territorio Nazionale con un fatturato nel 2017 di 7 milioni di Euro; il gruppo è nato nel 1991.

Attualmente GestOpark srl annovera tra i propri clienti oltre 150 Amministrazioni Comunali e 15 Aziende Municipalizzate.

Gestisce direttamente e indirettamente oltre 100.000 posti auto con circa 2.500 impianti installati.

Gestopark nell'ambito delle sue attività sul territorio nazionale, fornisce i più avanzati sistemi di gestione e controllo pensati per soddisfare le esigenze relative alle aree di sosta organizzata e alla mobilità urbana con una gamma completa di soluzioni, singole o integrate quali:

- **gestione delle aree di sosta in superficie** e/o in struttura e della mobilità urbana attraverso i relativi servizi, i sistemi gestionali di controllo e attrezzature quali: parcometri, impianti a sbarre, pannelli a messaggeria variabile, segnaletica tradizionale e di arredo urbano, sistemi di bike sharing, sistemi di controllo ZTL (Zona a Traffico Limitato) e ZSC (Zona a Sosta Controllata) con telecamere, dissuasori o varchi elettronici con riconoscimento targa.
- **noleggjo o fornitura e assistenza** di apparecchiature per il **controllo** e l'**esazione della sosta e della mobilità urbana** (parcometri, impianti a sbarre, pannelli a messaggeria variabile, segnaletica tradizionale e di arredo urbano, sistemi di bike sharing, sistemi di controllo ZTL (Zona a Traffico Limitato) e ZSC (Zona a Sosta Controllata) con telecamere, dissuasori o varchi elettronici con riconoscimento targa.
- Studi di **consulenza di mobilità urbana**.

Gestopark propone le sue competenze a quelle Pubbliche Amministrazioni che ne fanno richiesta, partecipando alle **gare d'appalto**, ove ne abbia i requisiti, e dalle quali trae occasione di miglioramento continuo dei propri prodotti e servizi.

A fronte dell'aggiudicazione di una gara, attiva le fasi operative di approvvigionamento, organizzazione delle risorse, installazione delle apparecchiature, integrazione con terze parti, fino alla conclusione del contratto.

Gestopark dispone di strutture tecniche ed organizzative in grado di rispondere tempestivamente ad ogni esigenza dell'amministrazione cliente in tutte le fasi del ciclo di vita dei propri servizi e ottemperando al proprio Sistema di Gestione della Qualità monitora costantemente la soddisfazione del cliente.

2.2 GestOpark Sede di Crema

GestOpark srl opera presso il Comune di Crema dal 2016

2.3 Servizi offerti a Crema

Per la gestione operativa del servizio della sosta, subordinata alla fornitura dei sistemi tecnologici previsti, sono incluse le seguenti prestazioni di servizio:

- l'emissione e gestione dei titoli di pagamento della sosta a tariffa oraria, degli abbonamenti e dei permessi in abbonamento per i residenti
- l'attività di controllo della sosta (nonché di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta), effettuata tramite ausiliari del traffico, opportunamente formati ed abilitati allo svolgimento del servizio conformemente alla normativa vigente in materia
- l'attività di Sportello al Cittadino (Sportello Smart Mobility)

Le attività di cui sopra saranno svolte da ausiliari del traffico qualificati e competenti in numero sufficiente a garantire la totale copertura del servizio

Il sistema tecnologico fornito permette di:

- gestire in modo completo il sistema tariffario della mobilità e della sosta
- monitorare in tempo reale la domanda di sosta degli utenti, la rotazione, l'occupazione e il pagamento della tariffa per ogni singolo posto
- acquisire dati ed elaborare statistiche ai fini sia di analisi sulla sosta, sia della diffusione di informazioni in tempo reale sui parcheggi agli utenti
- gestire il servizio di vigilanza e controllo della regolarità della sosta a pagamento da parte degli Ausiliari e della Polizia Locale tramite appositi dispositivi (palmari o smartphone)
- gestire lo "Sportello Smart Mobility", sportello al cittadino sia fisico, sia virtuale tramite web, per le operazioni di acquisto di abbonamenti e rilascio e rinnovo dei permessi

Durante lo sviluppo della concessione Gestopark provvederà:

- all'installazione e manutenzione della segnaletica verticale informativa circa le aree di sosta, tariffe ed orari
- alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici installati a servizio del programma
- al mantenimento in buono stato di pulizia e decoro delle aree adibite alla sosta a pagamento

2.4 Sedi e contatti

GestOpark srl ha sede centrale ad Albissola Marina in prov. di Savona.

L'indirizzo e i contatti della sede centrale sono i seguenti:

- via delle Industrie 226/e - 17013 – Albissola Marina (Sv)
- Tel: +39 019 481816, Fax: +39 019 4003434,
- E-mail: info@gestopark.it, Sito Internet: www.gestopark.it.

GestOpark srl intende garantire una elevata qualità dei servizi erogati, una forte capacità di risposta alle esigenze degli utenti e, non da ultima, una propensione all'innovazione ed agli investimenti nelle nuove tecnologie.

3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Doveri degli utenti

I clienti 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 dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio.

Modalità e regole per l'utilizzo del servizio sono indicate nei Regolamenti di parcheggio esposti in prossimità degli accessi e/o sui ticket erogati dalle apparecchiature. I clienti 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. L'azienda 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.

3.2 Diritti degli utenti

L'utenza ha diritto a:

- 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.

4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

4.1 Fattori, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi. Fattori ed indicatori sono definiti distintamente nelle tabelle sottostanti.

Sicurezza

INDICATORI UNITA' DI MISURA

- N° emergenze sicurezza/ n° di strutture N° denunce per anno; N° denunce per anno/posti auto
- N° NC sicurezza/ n° di strutture N° episodi per anno; N° episodi per anno/posti auto
- N° incidenti/periodo e struttura N° episodi per anno; N° episodi per anno/posti auto

Funzionalità ed accessibilità

INDICATORI UNITA' DI MISURA

- Posti riservati ai disabili N° posti riservati / posti auto totali
- Non conformità interne N° non conformità interne / anno
- Non conformità per reclami clienti N° non conformità clienti / anno
- Esito "questionario soddisfazione utenti" Scala di valutazione quesitonario

Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office

INDICATORI UNITA' DI MISURA

- Modalità di pagamento della sosta N° tipologie
- Frequenza Parcometri N° parcometri per posti auto
- Segnaletica specifica Si / No
- Ufficio relazioni con il pubblico Si / No
- Apertura del servizio di sportello Orario
- Centralino telefonico per informazioni Si / No; N° linee telefoniche; orario
- Sito internet; e-mail Si / No

4.2 Indagine di customer satisfaction

L'azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, tramite indagine a campione, sui fattori di seguito indicati.

- Qualità del servizio.
- Competenza e disponibilità del personale.
- Sicurezza.
- Pulizia e attenzione all'ambiente.
- Tariffe.
- Risoluzione di eventuali inconvenienti e tempestività nel soddisfare potenziali reclami.
- Completezza della segnaletica.
- L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

L'indagine di customer satisfaction ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di clientela;
- 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.

L'indagine viene svolta tramite interviste dirette ai clienti del servizio e preannunciata alla clientela attraverso comunicati stampa e/o mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta.

La dimensione del campione è tale da garantire che sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

4.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

L'azienda si impegna inoltre a pubblicare sul proprio sito, nella sezione specificatamente dedicata alla gestione nel Comune di Crema la CARTA DEI SERVIZI, unitamente agli esiti delle rilevazioni delle indagini di *customer satisfaction*. La carta sarà posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali locali e sarà inviata al Comune di Crema ogni qualvolta necessiti di aggiornamento. La versione della carta consultabile su internet sarà costantemente aggiornata in tempo reale.

5. RELAZIONI CON L'ENTE E CON LA CLIENTELA

5.1 Rapporti con l'Ente

I rapporti con l'ente concedente saranno gestiti su due livelli di servizio:

- **Gestione Operativa:** in tal caso sarà il responsabile operativo in loco ad interfacciarsi con gli Uffici comunali preposti; l'Amministrazione potrà rivolgersi direttamente ai recapiti **GestOpark** in loco; a tal fine sarà a disposizione dell'Amministrazione un recapito telefonico attivo cui rivolgersi in caso di necessità e/o emergenze;
- **Gestione Contrattuale ed Amministrativa:** in tal caso sono forniti all'Amministrazione riferimenti specifici della sede centrale, con i quali il Committente potrà interfacciarsi per tutte quelle situazioni o richieste che richiedono un intervento della sede centrale di GestOpark.

5.2 Ufficio relazioni con il pubblico:

Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (o sportello al pubblico) della sede centrale dell'Azienda si trova a Albissola Marina (Sv), in Via delle Industrie 226/e – 17012 (Savona);

- Orario: dal lunedì al venerdì, dalle 9,00 alle 18,00;
- Contatti: Tel. +39 019 481816 – Fax +39 019 4003434 – E-mail info@gestopark.it

Funzioni dell'Ufficio Relazioni Pubblico centrale:

- Accogliere reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relativi al
- servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta.
- Fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami.
- Curare la procedura relativa ai reclami pervenuti.

Centrale Operativa locale

Nella città di Crema è inoltre presente un referente di zona, che può essere contattato al numero +393288456040 nei giorni e negli orari di ufficio.

Sportello al Pubblico - Locale

E' attivo "Sportello Smart Mobility" ubicato in Crema, Via Borgo S. Pietro n. 39;

recapito telefonico 0373.87191

e-mail: ufficio.crema@gestopark.it;

orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì – Orario: 11.00-12.30 / 14.00-17.00.

il sabato: 9.30-12.30.

Personale a contatto con il pubblico

Il personale a contatto con il pubblico è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dall'Azienda 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.

5.3 Strumenti Informativi

L'adeguata informazione nei confronti degli utenti sarà garantita dall'utilizzo di tutti i tradizionali sistemi: apposita segnaletica, opuscoli informativi, volantini, sito internet, ecc.

5.4 Procedura per richieste di informazioni e/o reclami

Modalità di inoltro di richieste di informazioni e/o reclami

Le richieste di informazioni e di chiarimento, o reclami per i disservizi e i suggerimenti possono essere inoltrati ai contatti GestOpark centrali o locali di cui al precedente punto 5.2, secondo le seguenti modalità: E-Mail - Informazione telefonica - Fax - Lettera.

Termini per la risposta.

L'azienda, 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, GestOpark potrà garantire:

- Entro 3 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 3 settimane risposte esaustive a tutti i quesiti e/o reclami;

Gestopark s.r.l.

Via delle Industrie, 226/E - I (+39) 019 481816 - www.gestopark.it - Iscr. REA n. SV-0104677
17012 Albissola Marina (SV) - F (+39) 019 4003434 - info@gestopark.it - Capitale Sociale 100.000 euro i.v.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE

e stampato il giorno 22/05/2018 da Manuela Arpini

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

P.IVA e C.F. IT00507860096

Inscr. REA n. SV-0104677

Capitale Sociale 100.000 euro i.v.

- Entro 3 settimane risposte tramite mezzi di informazione (carta stampata), se richieste;
- Entro 6 settimane risposte in caso di controversie.

5.5 Servizio "Ausiliari del traffico"

Il servizio di controllo della sosta sarà effettuato da operatori muniti di qualifica di Ausiliare della Sosta, che indosseranno apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Municipale.

Oltre a svolgere il previsto corso formativo specifico per l'attività e sostenere il relativo 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 da GestOpark in tale delicata funzione.

Gli Ausiliari della Sosta, 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. Questi elementi sono infatti indispensabili per una mansione come quella svolta dall'Ausiliare della Sosta, il quale spesso rappresenta per l'utente in difficoltà una figura di riferimento e di aiuto, deve quindi poter dare fiducia e sicurezza all'utente.

Nello svolgimento della propria attività gli ausiliari del traffico si atterrano alle direttive impartite dal Comando della Polizia Locale di Crema. Le nostre procedure giornaliere prevedono che gli operatori titolari di qualifica di "Ausiliare della Sosta" svolgano regolarmente l'attività di controllo della sosta.

Questa attività consiste in ronde effettuate da nostro personale che, sulla base del sistema SmartParking, e del controllo della vettura nello stallo, accerta l'avvenuto pagamento del corrispettivo di sosta. Nel caso di autovetture scoperte, vale a dire con mancato o parziale pagamento, l'operatore attende un lasso di tempo consono per accertarsi del fatto che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento. Trascorso tale intervallo di tempo e dopo essersi accertato che il proprietario dell'autovettura non stia tornando all'auto, l'Ausiliare della Sosta provvede ad applicare la sanzione amministrativa, secondo le modalità concordate con il Comune di Crema.

6. L'OFFERTA DELLA SOSTA NELLA CITTÀ DI CREMA

6.1 Posti auto su strada

GestOpark gestisce i **1.233** stalli in superficie a pagamento nel Centro di Crema ubicati nelle due zone a tariffa differenziata "T1" e "T2" (stalli allo stato di fatto ed attualmente in fase di verifica da parte dell'Ente).

- n° 118 posti auto in **zona T1** - tariffa oraria euro 1,50 (con un costo minimo di euro 0,80);
- n° 1.115 posti auto in **zona T2** - tariffa oraria euro 1,00 (con un costo minimo di euro 0,50).

I tempi di sosta nelle zone di tariffa "T1" e "T2" sono i seguenti:

dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.30, dal lunedì al sabato compreso, escluse domeniche e festività infrasettimanali.

Nelle aree di Via Verdi si svolgono tre mercati settimanali, il martedì, il giovedì ed il sabato con orario 06.00 - 14.30, per un'occupazione complessiva di n° 254 stalli.

Gli abbonamenti non sono validi negli stalli a Tariffa T1 e nelle piazze Garibaldi e Giovanni XXIII, che sono pertanto destinati esclusivamente alla rotazione (per un totale di 253 stalli).

Parcchegi a pagamento - Allegato alla delibera di C.C. n. _____ del 10/12/2008						
Allegato Tabella sub. "A": Località						
ELENCO STRADE PER TIPO DI REGOLAMENTAZIONE E NUMERO PARCHEGGI						
Pos.	Località (Vie e Piazze)	DA CONTRATTO		STATO DI FATTO		TARIFFA ORARIA
		Regolamentazione tariffaria		TOTALE	TOTALE	
		N.stalli-T/1	N.stalli-T/2	N. STALLI T/1	N. STALLI T/2	
1	Cavour	4		4		1,50 €
2	Frecavalli	9		7		1,50 €
3	Istria e Dalmazia	19		19		1,50 €
4	Moro	51		50		1,50 €
5	Trento e Trieste	37		38		1,50 €
Tot. A T/1		120		118		
Variazione n.Stalli T/1						
6	Borgo San Pietro		23		22	1,00 €
7	Bottesini		63		63	1,00 €
8	Cadorna		10		8	1,00 €
9	Caduti sul Lavoro		0		0	1,00 €
10	Castello		16		16	1,00 €
11	Dante Alighieri		18		18	1,00 €
12	Delle Grazie		51		50	1,00 €
13	Falcone e Borsellino		35		34	1,00 €
14	Garibaldi		90		90	1,00 €
15	Genvasoni		16		16	1,00 €
16	Giovanni XXIII		41		31	1,00 €
17	Goldaniga		11		11	1,00 €
18	Griffini		48		50	1,00 €
19	Kennedy		12		12	1,00 €
20	Marconi		56		57	1,00 €
21	Massari (1° tratto)		24		23	1,00 €
22	Massari (mura)		25		10	1,00 €
23	Medaglie d'Oro		18		18	1,00 €
24	Monte di Pietà		16		16	1,00 €
25	Patrini		27		27	1,00 €
26	Pesadori		5		5	1,00 €
27	Petrali		13		13	1,00 €
28	Ponte della Crema		29		29	1,00 €
29	Premoli		43		43	1,00 €
30	Repubblica		4		2	1,00 €
31	Rimembranze		77		77	1,00 €
32	Rovescalli		5		4	1,00 €
33	Santa Chiara		24		25	1,00 €
34	Seminario		0		0	1,00 €
35	Stazione (Mura Venete)		42		42	1,00 €
36	Tadini		10		10	1,00 €
37	Teresine		12		19	1,00 €
38	Terni		4		4	1,00 €
39	Verdelli		5		3	1,00 €
40	Verdi		20		20	1,00 €
41	Verdi (Mercato coperto)		234		228	1,00 €
42	Vimercati		5		5	1,00 €
43	Zurla		15		14	1,00 €
Tot. A T/2			1.147		1.115	
Variazione n Stalli T/2						
TOTALE GENERALE		1.267				
TOTALE GENERALE VARIAZIONE					1.233	
aggiornamento 19.03.2018						

6.2. Posti auto in parcheggi in struttura:

Non vi sono ad oggi Parcheggi in struttura.

6.3 Abbonamenti:

TARIFE ABBONAMENTI (1)					
Tipo di abbonamento	Giornaliero	Settimanale	Mensile	Trimestrale	Annuale
Normale (T.AB)	€ 5,00	€ 28,00	€ 85,00	€ 220,00	€ 700,00
Ambientale (T.AM)	€ 3,00	€ 15,00	€ 50,00	€ 135,00	€ 470,00
Residenti senza disponibilità di area di sosta privata -1 ^a auto (2)					€ 70,00
Residenti senza disponibilità di area di sosta privata -2 ^a auto (2)					€ 130,00
Residenti con disponibilità di area di sosta privata (3)					€ 200,00

(1) Gli abbonamenti riguardano solo le aree poste in II^a fascia tariffaria (T/2).

(2) Valido per i residenti in tutte le zone (gialla, arancione, blu e verde).

(3) Valido per i residenti in tutte le zone (gialla, arancione, blu e verde); si ha diritto ad un solo contrassegno sul quale potranno essere riportate al massimo due targhe relative alle autovetture di proprietà.

6.4 Modalità di pagamento

Il pagamento delle tariffe di sosta avviene con le seguenti modalità Parcometro:

- Monete da € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00
- Carte di credito.
- Bancomat.
- Tessere a scalare ricaricabili dal parcometro.

Altri sistemi di pagamento:

- Applicazione Mobile "EasyPark"
- Applicazione Mobile "Tap & Park"
- Autoparchimetro personale ricaricabile "NeosPark"

6.3 Sanzioni

Le aree di sosta gestite da GestOpark 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 Crema previa opportuna e specifica formazione e relativo esame.

Pertanto gli Ausiliari della Sosta, dipendenti GestOpark, potranno rilevare le seguenti sanzioni:

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

- sosta nelle aree di sosta regolamentata, contravvenendo alle prescrizioni inserite sulla segnaletica verticale (per es. chi non ha esposto in modo ben visibile l'orario in cui la sosta ha avuto inizio, oppure la sosta si prolunga oltre quanto consentito).

7. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Lo sviluppo al quale punta **GestOpark** 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.

Per continuare questo processo di crescita costante **GestOpark** ha deciso di sottoporsi a rigidi controlli e di documentarne i processi.

Sia per le gestioni, "On street" che per le gestioni "Off street", **GestOpark** è certificata UNI EN ISO 9001:2008.

GestOpark è quindi un partner a 360 gradi che assicura ai propri interlocutori una visione prospettica delle attività imprenditoriali nel settore dei parcheggi massimizzando il ritorno economico delle singole iniziative.

GestOpark inoltre ha in fase di attuazione un Sistema Integrato al proprio sistema di Qualità Aziendale (UNI EN 9001:2008) con le certificazioni ai sensi delle normative UNI EN 14001 (Ambiente) e OHSAS 18001 (Sicurezza).

I processi operativi ed aziendali nel suo complesso sono quindi regolati da procedure gestionali ed operative che descrivono nel dettaglio tutte le attività dell'azienda.