



Servizio di gestione delle aree di sosta a
pagamento nel Comune di Legnago (VR)

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

INDICE

A.	INTRODUZIONE	2
A.1.	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	2
A.2.	PROFILO DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO	3
B.	LIVELLI DI QUALITA' GENERALI	4
B.1.	RAPPORTI CON L'ENTE E CON L'UTENZA	4
B.2.	STRUMENTI INFORMATIVI	4
B.3.	SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	4
C.	LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI.....	5
C.1.	POSTI AUTO A PAGAMENTO E UBICAZIONE PARCIMETRI.....	5
C.2.	TARiffe ED ORARI	6
C.3.	ABBONAMENTI	7
C.4.	MODALITA'DI PAGAMENTO	8
C.5.	SERVIZIO AUSILIARI DEL TRAFFICO	9
C.6.	SANZIONI.....	9
D.	CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	10
D.1.	DIRITTI DEGLI UTENTI.....	10
D.2.	DOVERI DEGLI UTENTI.....	10

A. INTRODUZIONE

A.1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta della Qualità dei Servizi** costituisce un impegno che SCT Group Srl assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi della sosta e della mobilità.

La **Carta della Qualità dei Servizi** è stata predisposta secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini, conformemente all'art. 11 del D.lgs. n. 286/1999, e all'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244. La qualità dei servizi offerti nella Città di Legnago nasce da una attenta ricerca, selezione ed istruzione del personale fino all'esecuzione materiale del lavoro e da una filosofia aziendale di SCT Group Srl che mira al raggiungimento della "qualità globale" e della gestione in "tempo reale" di tutte le operazioni connesse alla gestione dei parcheggi in aree di sosta a pagamento.

Ciò significa che, ogni operazione è costantemente supervisionata da professionisti specializzati e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la cittadinanza.

La **Carta della Qualità 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.

La **Carta della Qualità dei Servizi** 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;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

A.2. PROFILO DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO

Da sempre crediamo nell'importanza della gestione sinergica della viabilità e della sosta, investendo nel miglioramento della qualità di un servizio che possa essere accessibile a tutti e rispettoso dell'ambiente. Il nostro obiettivo è quello di definire una mobilità sostenibile che renda l'area urbana più fruibile ai suoi cittadini, con particolare attenzione al rapporto con gli utenti e alle loro esigenze. Inoltre in un'ottica di vivibilità urbana, abbiamo sviluppato la nostra attività, occupandoci esclusivamente della gestione di aree di sosta e del relativo sistema di indirizzamento, che metta in evidenza la disponibilità dei posti liberi o disponibili.

"S.C.T. GROUP S.r.l." è azienda operante specificatamente nella gestione integrata di aree di sosta a livello nazionale, presente nelle regioni: Liguria, Lombardia, Piemonte, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige e Sardegna, laddove gestisce servizi presso importanti **Aziende Ospedaliere**, uniti alla gestione delle aree di sosta su strada ed in struttura in **numerosa realtà locali**, anche **capoluoghi** di regione e provincia, dove la stessa ha aperto sede operativa in occasione di importanti gestioni e/o affiancamento a società pubbliche.

"S.C.T. GROUP S.r.l." è certificata secondo le norme di qualità **UNI EN ISO 9001 e 14001**

La presenza sul territorio, al di là della sede legale, sita in Alassio – SV, Via Pasteur n. 5, è assicurata da una sede direzionale e amministrativa in Albenga – SV, Regione Bottino n. 5, un ufficio progettazione, commerciale e gestionale decentrato in Pavia – PV – Via F.lli Cuzio n. 42 c/o Polo Tecnologico. Presso la sede di Albenga è impiantata una **sala operativa**, sempre in funzione **tutte le ore di tutti i giorni dell'anno**, che assicura un servizio di pronto intervento ed assistenza remota qualificata senza soluzione di continuità.

Le soluzioni offerte nell'ambito della gestione della sosta sono **attentamente studiate** e sviluppate in uno spirito di **integrazione, innovazione e personalizzazione** alle **esigenze del cliente** e costantemente **aggiornate** tramite la gestione e lo sviluppo nel tempo.

Tra le soluzioni integrate proposte, con marchi proprietari, rilevano le seguenti:

"**Io Vivo la Città®**" - **Urban Solutions**" con la quale la mobilità è declinata in tutti i suoi aspetti e coordinata con la sosta con particolare attenzione alla sicurezza ed alla messa a disposizione di servizi ad alto valore aggiunto;

"**Multihospital Mobility® – MH Manager**" progetto interamente realizzato con lo scopo di garantire la soluzione personalizzata alle esigenze delle aziende ospedaliere e dell'utenza dei problemi della sosta nell'ambito delle aree degli istituti di ricovero e di cura.



Una rilevante porzione del software per la gestione dei sistemi di pagamento e controllo della sosta è studiata e realizzata all'interno della struttura informatica aziendale.

B. LIVELLI DI QUALITA' GENERALI

B.1. RAPPORTI CON L'ENTE E CON L'UTENZA

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 di zona ad interfacciarsi con gli Uffici comunali preposti; l'Amministrazione potrà rivolgersi direttamente ai recapiti SCT GROUP di zona o alla Centrale Operativa a disposizione dell'Amministrazione attiva 24 ore su 24 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 Comune di Legnago potrà interfacciarsi

Rapporti con l'Utenza

Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (o sportello al pubblico) della sede centrale dell'Azienda si trova ad Albenga (SV), in Regione Bottino 5, cap. 17031;

- Orario: dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:30 alle 17:30;
- Contatti: Tel. +39 0182 571471 - E-mail info@sctgroup.it - PEC sct@pec.sctraffic.it
- Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il 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 attiva 24h/24

Presso la sede di SCT GROUP è inoltre presente la Centrale Operativa, contattabile H 24, 7/7 al numero +39 0182 556834 - E-mail centrale@serviceh24.it

Il recapito al Pubblico Locale

E' inoltre previsto un Recapito per il Pubblico in loco, sito in Via Frattini n. 30 (Tabaccheria Zanella Elena)

- Orario: 08.00 – 19.30 dal Lunedì al Venerdì;
- Orario: 09.00 – 18.00 il Sabato;
- Contatti: Tel. 0442 603116;

B.2. 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.

B.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

SCT GROUP SRL è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami devono essere presentati a SCT GROUP SRL mediante:

- Posta ordinaria
- PEC
- E-mail

agli indirizzi e contatti di cui al Paragrafo B.1.

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, SCT GROUP SRL potrà garantire:

- Entro 3 giorni, risposte immediate a tutti i quesiti e/o reclami (nel caso siano necessarie risposte più esaurienti, entro tale termine vengono forniti i primi riscontri da approfondire);
- Entro 3 settimane risposte esaurienti a tutti i quesiti e/o reclami;

C. LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI

C.1. POSTI AUTO A PAGAMENTO E UBICAZIONE PARCOMETRI

Nel seguito si fornisce l'ubicazione dei posti auto a pagamento e dei parcometri per la gestione della sosta nel Comune di Legnago.

Via / Piazza	Nr. posti auto	N. Parcometri
Piazza BONAFoux	31	1
Via BEZZECCA	38	2
Via XX SETTEMBRE	36	2
Via MATTEOTTI	55	3
Via SALIERI	20	
Via BENEDETTI	25	1 (angolo Via Salieri)
Piazza 5 MARTIRI	14	1
Via CAVOUR	13	1
Via MARSALA	24	2
Piazza SAN MARTINO	24	1
Corso DELLA VITTORIA	16	1
Via FRATTINI	39	1
TOTALE	335	16 (sedici)

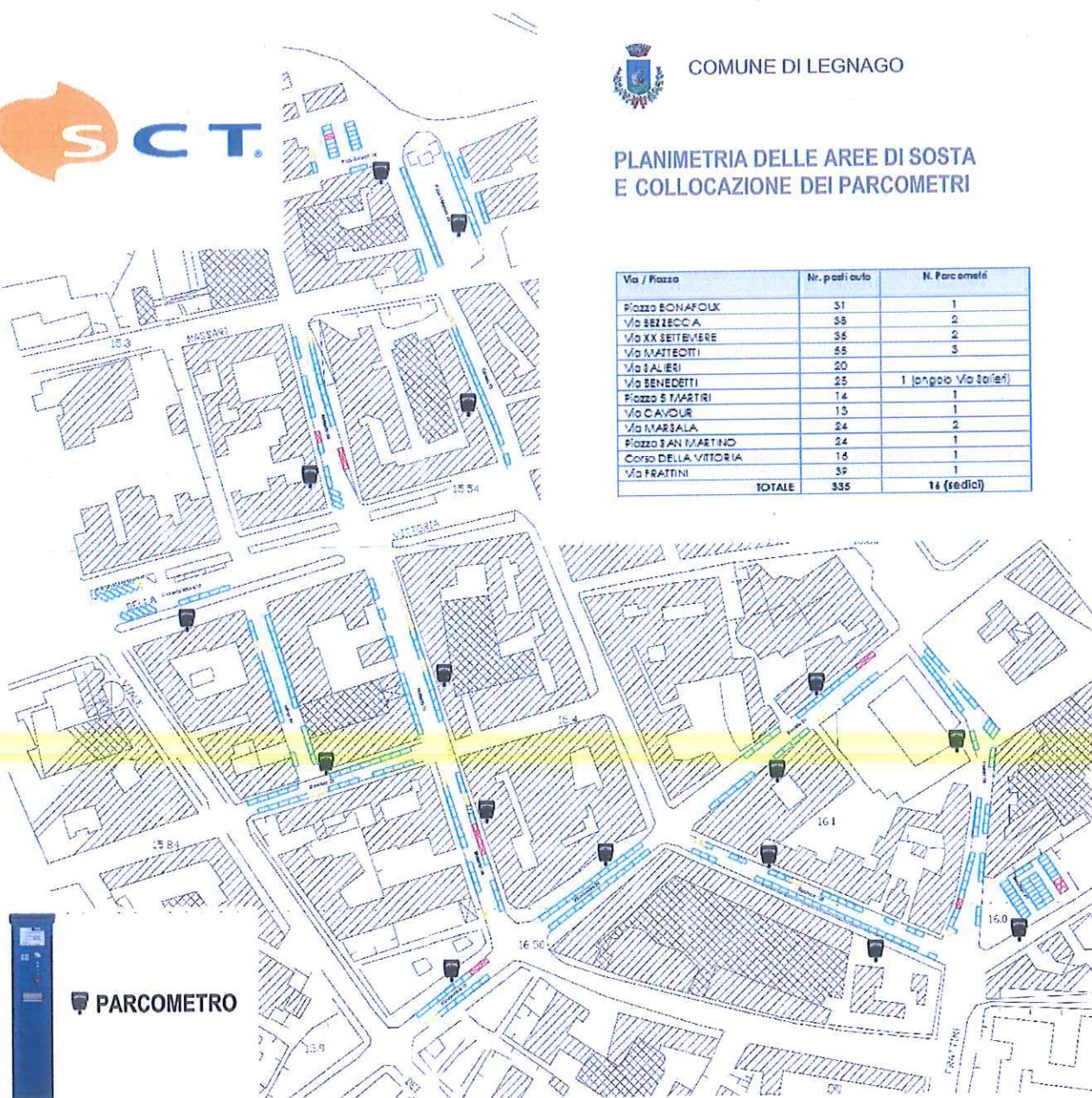
Si allega planimetria con ubicazione.



COMUNE DI LEGNAGO

**PLANIMETRIA DELLE AREE DI SOSTA
E COLLOCAZIONE DEI PARCOMETRI**

Via / Piazza	Nr. posti auto	N. Parcometri
Piazza BONAFOLX	31	1
Via BEZZECOA	38	2
Via XX SETTEMBRE	36	2
Via MATTEOTTI	55	3
Via S. ALBERTI	20	
Via BENEDETTI	25	1 (angolo Via S. Alberti)
Piazza S. MARTIRI	14	1
Via CAVOUR	13	1
Via MARSALA	24	2
Piazza SAN MARTINO	24	1
Corso DELLA VITTORIA	16	1
Via FRATTINI	39	1
TOTALE	335	14 (redici)



C.2. TARIFFE ED ORARI

Il servizio dei parcheggi regolamentati con tariffa è attivo nei giorni, dal lunedì al venerdì, in fascia oraria compresa fra le ore 8.30 e le ore 12.30 e dalle ore 15.00 e le ore 19.00. Al di fuori degli orari suddetti la sosta è libera, in assenza di corrispettivo tariffario.

Le tariffe per il parcheggio nelle zone indicate, confermate con deliberazioni di Giunta Comunale n. 202 del 05.07.2006 e n. 150 del 16.05.2007 sono le seguenti:

- TARIFFA ORARIA € 0,50/H per le prime due ore, euro 1,00 per le successive;

- € 0,25 per ora di sosta in favore dei soli titolari di attività economiche di qualunque genere e residenti nelle vie soggette a tariffazione ed oggetto della presente concessione. Si precisa che la sosta minima è pari a trenta minuti

Le pratiche di rilascio PASS per i titolari di attività economiche di qualunque genere ed i residenti nelle vie soggette a tariffazione possono essere espletate presso il Recapito Locale (Paragrafo B.1)

C.3. ABBONAMENTI

Per le aree di sosta oggetto della presente concessione, sarà possibile avanzare richiesta per il rilascio di abbonamento (mensile o annuale), che consentirà la sosta senza limitazione di tempo, ma senza alcuna riserva di posteggio. L'abbonamento non costituisce, pertanto, titolo di riserva nell'individuazione degli stalli, essendo lo stesso una mera agevolazione tariffaria.

Gli abbonamenti annuali saranno emessi in numero massimo di 60, quelli mensili in numero massimo di 30, alle seguenti condizioni:

- il richiedente dovrà essere titolare di un'autovettura o di patente in corso di validità;
- verrà rilasciato un solo abbonamento per nucleo familiare.

In caso di domande per il rilascio di abbonamenti in numero superiore alla disponibilità massima prevista, le istanze verranno evase secondo i seguenti criteri di priorità:

1. richiedente che non abbia a disposizione posto auto in autorimesse o parcheggi privati, anche scoperti;
2. operatore economico/professionale/lavoratore con sede aziendale/professionale in LEGNAGO nelle vie oggetto della presente concessione.

Per ciascun abbonamento verrà rilasciato, a cura del concessionario avvalendosi dell'ufficio di cui all'art. 7 apposito contrassegno, il cui codice identificativo potrà essere collegato alla targa di un solo autoveicolo indicato dal richiedente.

Il costo dell'abbonamento annuo è fissato in € 300,00; quello dell'abbonamento mensile è determinato in € 30,00. Il pagamento andrà effettuato con versamento anticipato, in unica soluzione, prima del rilascio del contrassegno da parte del gestore. Nel caso del venir meno dei requisiti minimi del richiedente, l'abbonamento si intenderà automaticamente scaduto, senza che ciò dia diritto ad alcun rimborso di quanto versato all'atto del rilascio. Fermo restando il possesso dei requisiti minimi, ogni modifica dell'abbonamento (es. sostituzione di targa collegata al contrassegno, cessione dell'attività economico professionale...), per un numero massimo di tre all'anno, comporterà il versamento di una quota aggiuntiva pari ad € 5,00 per l'abbonamento annuale ed € 2,00 per quello mensile.

La validità dell'abbonamento sarà annuale dalla data di rilascio del medesimo.

L'abbonamento mensile sarà soggetto a scadenza naturale al termine del mese di validità. La richiesta di rilascio di abbonamento mensile andrà avanzata entro i primi dieci giorni del mese antecedente a quello di riferimento.

Nel caso in cui le istanze pervenute non siano tali da esaurire il numero di abbonamenti rilasciabili, saranno accettate anche le domande pervenute oltre i termini, secondo i criteri di priorità innanzi richiamati. Ad esaurimento dei posti disponibili a canone annuale, saranno assegnati quelli a canone mensile.

Le richieste di abbonamento, nonché ogni altra richiesta di informazione inerente al servizio, vanno presentate all'ufficio di recapito istituito dal Concessionario nel territorio comunale, così come disposto dall'art. 7 del presente capitolato d'onori, negli orari di apertura al pubblico.

Il contrassegno rilasciato a seguito dell'emissione dell'abbonamento annuale o mensile dovrà essere esposto, perfettamente visibile, sulla parte anteriore del veicolo.
L'amministrazione si riserva, nel corso della concessione, di modificare le condizioni e i criteri di rilascio degli abbonamenti, nonché il numero massimo dei medesimi e gli stalli interessati, previa intesa con il concessionario.

Le pratiche di rilascio abbonamenti possono essere espletate presso il Recapito Locale (Paragrafo B.1).

C.4. MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli utenti che intendono parcheggiare negli stalli blu a pagamento possono provvedere al pagamento delle relative tariffe secondo le seguenti modalità:

In contanti al parcometro:

inserendo le monete accettate nei parcometri fino all'importo desiderato (i parcometri accettano tagli di moneta da € 0,05 a € 2,00); il parcometro rilascia il ticket da esporre in vista dietro il parabrezza.

Con carta di credito o bancomat presso i parcometri abilitati:

1. premere il TASTO BLU (+)
2. premere il TASTO VERDE per selezionare CARTE BANCARIE
3. premere il TASTO BLU (+) fino al tempo desiderato
4. premere il TASTO VERDE per confermare
5. appoggiare la carta di credito contactless al lettore POS
- 6 attendere fine operazione
- 7 ritirare il ticket e la ricevuta

Con tessera prepagata/ricaricabile al parcometro:

1. premere il TASTO BLU (+)
2. premere il TASTO BLU (+) per selezionare CARTA CITTA'
3. appoggiare la tessera a scalare lettore POS

OPZIONI:

Per utilizzo/pagamento:

1. premere il TASTO BLU una o più volte fino al raggiungimento del tempo desiderato
2. premere il tasto VERDE per conferma
3. appoggiare la tessera a scalare al lettore
4. attendere fine operazione
5. ritirare il ticket

Ricarica

1. inserire le monete
2. premere il TASTO VERDE
3. appoggiare la tessera a scalare al lettore
4. premere il tasto rosso

Ricarica e utilizzo/pagamento

- 1 inserire le monete
- 2 premere il TASTO VERDE
- 3 appoggiare la tessera a scalare al lettore
- 4 premere TASTO BLU (+) fino al tempo desiderato
- 5 premere il TASTO VERDE per confermare
- 6 appoggiare la tessera a scalare al lettore
- 7 attendere fine operazione
- 8 ritirare il ticket e la ricevuta

Con l'APP SOSTA +:

1. scaricare l'app dagli store APPLE o GOOGLE e registrarsi (dati personali e targa/targhe dei veicoli in possesso)
2. ricaricare il borsellino tramite uno dei circuiti disponibili (Visa, MasterCard, PayPal)
3. scegliere la zona (già comunque geolocalizzata)
5. attivare la sosta.

La sosta viene attivata in modalità aperta; la APP invia degli alert (ad intervalli impostabili a piacere) di sosta attiva quale promemoria necessario alla disattivazione della sosta.

Con dispositivo "EUROPARK" (autoparchimetro):

è un apparecchio elettronico con importo precaricato a scalare, di uso semplice e veloce. Mediante i tasti che si trovano sul frontale l'utenza potrà selezionare l'importo della tariffa di sosta e, semplicemente premendo il tasto posto al centro del dispositivo, azionare e/o fermare il tempo di sosta. L'apparecchio dà la possibilità di poter pagare l'effettivo tempo di sosta fruito direttamente dalla propria auto, senza doversi recare preventivamente al parcometro. Elimina le monete e risolve il problema dei ritardi.

Le tessere ricaricabili ed il dispositivo EUROPARK possono essere acquistati presso il Recapito Locale (Paragrafo B.1). Il dispositivo EUROPARK ha un credito precaricato di € 25,00. Le tessere vengono consegnate senza credito precaricato (caricabili da parcometro); all'atto della consegna viene richiesta una cauzione di € 10,00.

C.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 Locale.

Oltre a svolgere il previsto corso formativo ed esame presso gli Uffici Comunali competenti ed i successivi corsi di aggiornamento, il personale di controllo riceve un'adeguata formazione aziendale, sulla base dell'esperienza acquisita da SCT GROUP SRL 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'automobilista. Nello svolgimento della propria attività gli ausiliari del traffico si atterranno alle direttive impartite dal Comando della Polizia Locale di Legnago. 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 accerta l'avvenuto pagamento del corrispettivo di sosta.

Nel caso di autovetture scoperte, vale a dire con mancato o parziale pagamento, l'operatore attende 15 minuti per accertarsi del fatto che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento. Trascorso l'intervallo di tempo necessario e dopo essersi accertato che il proprietario dell'autovettura non stia tornando all'auto, l'Ausiliare della Sosta provvede ad applicare la sanzione amministrativa, secondo le modalità concordate con il Comune di Legnago.

C.6. SANZIONI

Le aree di sosta su strada sono regolamentate dalle norme del Codice della Strada. Gli Ausiliari del Traffico del concessionario rilevano sanzioni nei seguenti casi:

- Sosta in zona regolamentata a pagamento in assenza del titolo di sosta (abbonamento o ticket)
- Sosta in zona regolamentata a pagamento oltre il tempo consentito dal titolo di sosta
- Sosta di veicoli diversi da quelli previsti in esenzione

- Sosta in zona regolamentata a pagamento in modo non conforme alla segnaletica
- Sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, inibendo il regolare utilizzo degli stalli di sosta da parte degli utenti
- Sosta in seconda fila, impedendo l'entrata e l'uscita dei veicoli nell'/dall'area di sosta a pagamento
- Sosta allo sbocco di area di parcheggio, intralciando l'entrata e/o l'uscita

L'iter amministrativo delle sanzioni compete comunque alla Polizia Locale del Comune.

D. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

D.1. DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno 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.

D.2. DOVERI DEGLI UTENTI

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