



CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE AREE DI SOSTA

(approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31/07/2018)

Carta dei Servizi per la gestione delle aree di sosta

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra AEM CREMONA SPA e l'utenza delle aree di sosta nel Comune di Cremona

Essa costituisce l'impegno che AEM CREMONA SPA assume con tutti i cittadini, oltre che con i propri Clienti, relativamente ai servizi di sosta e mobilità gestiti dalla stessa. Ha avuto origine da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed ha, come linea guida, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del Settore Trasporti".

La presente Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

Periodicamente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta dei Servizi e la relazione sui risultati sono pubblicate sul sito www.aemcremona.it, sezione "Trasparenza\Servizi Erogati"

1.1 Principi della Carta

La Carta dei Servizi ufficializza la corretta erogazione del servizio di gestione della sosta presso il Comune di Cremona da parte di AEM CREMONA SPA, nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva:

1.1.1 Eguaglianza ed imparzialità

AEM CREMONA SPA garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

AEM CREMONA SPA 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.

AEM CREMONA SPA si impegna altresì ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

1.1.2 Continuità

AEM CREMONA SPA si impegna ad assicurare la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

1.1.3 Partecipazione

AEM CREMONA SPA si impegna

- * a migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza;
- * a riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio;
- * a garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- * a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

1.1.4 Efficienza ed Efficacia

AEM CREMONA SPA si impegna ad adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili; si impegna altresì a curare la formazione del personale affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali.

1.1.5 Rispetto dell'ambiente

AEM CREMONA SPA si impegna a migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente.

1.1.6 Trasparenza

AEM CREMONA SPA si impegna a promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso una adeguata diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti.

1.2 Finalità della Carta

La presente Carta dei Servizi costituisce per i Cittadini/Clienti uno strumento di Conoscenza, Partecipazione e Tutela.

1.2.1 Come strumento di Conoscenza

La Carta 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 le quali il cliente 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, sulla carta dei servizi. Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e 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.

1.2.2 Come strumento di Partecipazione

Il personale di AEM CREMONA SPA fornisce al Cliente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto.

1.2.3 Come strumento di Tutela

La Carta garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti e stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

Per AEM CREMONA SPA, la presente Carta dei Servizi costituisce l'impegno con i cittadini ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Clienti, ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti, ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento e a dar conto ai cittadini/clienti di quanto conseguito.

2. LA SOCIETA' AEM CREMONA SPA

AEM CREMONA SPA è una società patrimoniale interamente partecipata dal Comune di Cremona che si occupa dei seguenti servizi

– **servizi strumentali (in misura di quanto finanziato dal Comune di Cremona):**

- **Pavimentazioni stradali e dei marciapiedi comunali.** L'Azienda provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché, dove richiesto dal Comune, alla riqualificazione delle strade, delle piazze e delle aree della città ed alla realizzazione di eventuali nuove strade;
- **Segnaletica stradale;**
- **Aggiornamento cartografico e gestione dati relativi alla mobilità, segnaletica e illuminazione pubblica;**

- **Operazioni di sgombero della neve delle strade cittadine.** Di concerto con il Comune di Cremona, è stato attivato un Piano di Emergenza Neve (vedi sito web del Comune di Cremona) che prevede una fase di monitoraggio delle condizioni atmosferiche, al fine di permettere di fronteggiare preventivamente i pericoli connessi all'evento;
- **Gestione varchi.** La gestione dei varchi è garantita attraverso un sistema informatico integrato per il controllo degli accessi e il rilevamento dei flussi veicolari nelle zone a traffico limitato della città. L'Azienda si occupa del rilascio dei permessi per l'accesso al centro storico e per la sosta.

– servizi pubblici:

- **Gestione aree di sosta.**
- **Gestione Polo della Cremazione.**

3. IL SERVIZIO DI SOSTA DI AEM CREMONA SPA

3.1 Gestione della sosta

3.1.1 Parcheggi su strada

Aree servite: territorio urbano della città di Cremona (vedi dettaglio)

N° posti auto totali: 1458

N° parcometri totali: 79

3.1.2 Parcheggi in struttura (gestione con sistema “a barriera”)

- “Autosilo Massarotti” - posti auto totali: 220

- “Parcheggio Villa Glori” - posti auto totali: 85

3.1.3 Personale

Operatori della sosta: n. 3 totali

3.2 Offerta commerciale

3.2.1 Le aree e le relative tariffe

Di seguito vengono dettagliate le aree di sosta a pagamento attualmente gestite da AEM CREMONA SPA con le relative tariffe.

Si ricorda che l'articolazione delle tariffe, nonché l'importo della tariffa, sono stabiliti dall'Ente Concedente (Comune di Cremona) e AEM CREMONA SPA è un semplice gestore del servizio in concessione.

Pertanto, i dati di seguito rappresentati sono suscettibili di variazioni e rappresentano la situazione alla data della presente Carta dei Servizi.

Tutti i dati relativi sono resi disponibili al seguente indirizzo: <https://aemcremona.it/parcheggi/>

3.2.2 Modalità di acquisto e pagamento dei Titoli di Sosta

3.2.2.1 Parcheggi gestiti con parcometro (strisce blu).

E' possibile ottenere il titolo di sosta tramite:

- Monete;
- Smartphone, attraverso apposite App;

- “Gratta e sosta”;
- Abbonamenti.

Monete.

Introducendo le monete corrispondenti alla tariffa richiesta o al periodo di sosta desiderato.

Smartphone:

attraverso apposite APP scaricabili gratuitamente dai rispettivi “store” delle diverse piattaforme. In particolare è possibile effettuare il pagamento, previa registrazione, tramite app con: EasyPark, Telepass Pyng+, MyCicero.

Per informazioni sulle modalità di funzionamento delle app si rimanda ai link sotto riportati:

EasyPark: www.easyparkitalia.it

Telepass Pyng: www.telepass.com

myCicero: www.mycicero.it

“Gratta e Sosta”: tessere cartacee da utilizzare per le aree di sosta per le aree di sosta a pagamento.

- da Euro 1,70 all’ora (tariffa minima Euro 0,70).

Per attivarle occorre grattare sulla superficie l’anno, il mese, il giorno, l’ora e minuti di inizio della sosta. La tessera deve essere esposta in modo visibile sul cruscotto dell’autovettura.

Abbonamenti

In accordo con l’Amministrazione Comunale, sono stati istituiti abbonamenti mensili e annuali, finalizzati ad agevolare i cittadini, per sostare nelle aree a pagamento gestite da AEM CREMONA SPA.

Le tariffe relative agli abbonamenti, utilizzabili esclusivamente per parcheggiare nelle aree adibite alla sosta a pagamento gestite da AEM CREMONA SPA, sono le seguenti:

- Abbonamento mensile ordinario:

“Giornaliero”: Euro 60,00 sosta consentita: intera giornata – dalle 8,30-13/15-19 (senza limitazioni di orario);

“Mattino”: Euro 35,00 sosta il mattino – dalle 8,30 alle 13,00 (senza limitazioni di orario);

“Pomeriggio”: Euro 30,00 sosta il pomeriggio – dalle 15,00 alle 19,00 (senza limitazione di orario).

- Abbonamento mensile residenti:

“Giornaliero”: Euro 30,00 sosta consentita: intera giornata – dalle 8,30-13/15-19 (senza limitazioni di orario)

- Abbonamento annuale residenti:

“Annuale”: Euro 300,00 sosta consentita: intera giornata – dalle 8,30-13/15-19 (senza limitazioni di orario).

Per utilizzare la scheda di abbonamento acquistata, è necessario raschiare completamente la casella dell’anno, del mese e del giorno in cui si intende iniziare ad utilizzare l’abbonamento. L’abbonamento sarà così valido fino al mese successivo, sino al giorno di calendario precedente a quello raschiato (esempio: raschiato il 23 Luglio 2018; validità fino al 22 Agosto 2018). Il possesso dell’abbonamento non dà diritto al posto riservato, ma solo al parcheggio nei posti liberi disponibili nelle aree gestite da A.E.M. SpA.

La scheda abbonamento **NON è valida nelle ZONE AD ALTA ROTAZIONE e NON è utilizzabile** nei parcheggi “in struttura” di via Villa Glori e di via Massarotti.

La scheda abbonamento di AEM CREMONA SPA non è altresì utilizzabile nei parcheggi non gestiti dalla stessa e ubicati in:

Via Bella Chioppella, Via Bellarocca, Piazza S. Angelo, Piazza Lodi, via S. Tomaso, Piazza Giovanni XXIII, Via S. siro, Corso vittorio Emanuele II, Piazza Marconi, Via L. Bissolati, Via B. Ricca, Via del Vasto, Piazza Gualazzini (via Cadore)

3.2.2.2 Parcheggi in struttura

Parcheggio di via Villa Glori: il parcheggio è dotato di cassa automatica, con modalità di pagamento tramite contanti, carte di debito e credito, pertanto il titolo di sosta si ritira direttamente dalla colonnina al momento dell’accesso al parcheggio ed il pagamento si effettua, prima dell’uscita, direttamente presso la cassa automatica, inserendo il titolo di sosta. Lo stesso biglietto, restituito dalla cassa automatica, va “inserito” sul lettore posta sulla colonnina di uscita.

Presso il parcheggio di via Villa Glori è attivo anche il sistema Telepass. Questo sistema consente di evitare file in ingresso e in uscita, senza dover ritirare e conservare il ticket ed evitando il pagamento alle casse. Il tutto avviene automaticamente. Grazie al sistema Telepass, infatti, la tariffa viene addebitata direttamente, senza alcun costo aggiuntivo e in via posticipata, attraverso la fatturazione emessa da parte di Telepass.

Parcheggio di via Massarotti: al parcheggio si accede con biglietto emesso dalla colonnina posta all’ingresso del parcheggio, oppure con un abbonamento (mensile, bimestrale e trimestrale) rilasciato presso gli Uffici AEM CREMONA SPA di via Persico, 31 oppure con tessera prepagata (con rinnovo trimestrale tramite addebito in conto corrente), anch’essa rilasciata presso gli Uffici AEM CREMONA SPA di via Persico.

4. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Diritti dei Clienti

I clienti hanno diritto:

- Ad acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione dello stesso.
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale di AEM CREMONA SPA in servizio.
- Alla riconoscibilità del personale preposto al contatto con il Cliente/Pubblico.
- Ad inoltrare reclami.
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.
- Ad ottenere la ricevuta della prestazione.

4.2 Doveri dei Clienti

I Clienti hanno l’obbligo di osservare le prescrizioni relative all’uso del servizio e sono tenuti ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di AEM CREMONA SPA e del suo personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale nonché l’ordine e la sicurezza del servizio. I Clienti inoltre devono usare le precauzioni necessarie a garantire la sicurezza di se stessi, delle proprie cose nonché degli altri, tenere un comportamento corretto in particolare con il personale di AEM CREMONA SPA (Operatori delle Sosta, Ausiliari della Sosta).

AEM CREMONA SPA non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

4.2.1 Parcheggi su strada (strisce blu)

Si ricorda che i parcheggi su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada.

Sono condizioni per una sanzione:

- Mancata o non corretta esposizione del titolo di sosta che comprovi la regolarità della stessa;
- Prolungata sosta oltre la data/ora rispetto a quanto indicato dal titolo di sosta;
- Sosta non corretta all'interno degli stalli "blu" .

NB) le aree di sosta gestite da AEM CREMONA sono controllate dagli Ausiliari della Sosta di AEM CREMONA SPA e dagli agenti della Polizia Municipale

4.2.2 Parcheggi in struttura

Il regolamento delle aree gestite in struttura "a barriera" è esposto all'ingresso di ogni area e disciplina l'accesso alle stesse.

5. GLI IMPEGNI DI AEM CREMONA SPA VERSO IL PERSONALE

5.1 Identificabilità del personale

Al fine di aumentarne la visibilità, tutto il personale di AEM CREMONA SPA a contatto con il pubblico è identificabile dall'apposito tesserino di riconoscimento, nonché dalla divisa, che deve essere indossata in perfetto ordine. Gli Ausiliari della Sosta sono inoltre riconoscibili da apposite scritte che li contraddistinguono.

5.2 Monitoraggio sanitario del personale

AEM CREMONA SPA garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

5.3 Formazione del personale

AEM CREMONA SPA, consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico ed alla formazione generale del proprio personale.

Ausiliari della Sosta e Coordinatore della Sosta, più degli altri, entrano in contatto diretto o indiretto con i Clienti, e sono tenuti a rivolgersi a loro con cortesia e rispetto, rispondendo professionalmente alle loro richieste agevolandoli nell'esercizio dei diritti ed informandoli degli obblighi.

Anche al rimanente personale, impiegatizio o tecnico, oltre a corsi di formazione generale, vengono somministrati corsi di formazione, aggiornamento ed addestramento tecnico specifici per l'attività svolta.

6. SERVIZI AL PUBBLICO

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, AEM CREMONA SPA è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi. I principali strumenti di comunicazione utilizzati da AEM CREMONA SPA per comunicare con la propria Clientela sono:

6.1 Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso i box degli operatori e secondo necessità presso i parcometri dislocati nelle strade di Cremona. Inoltre presso le aree di sosta gestite a barriera è esposto il regolamento per l'utilizzo dei servizi.

6.2 Informazioni telefoniche

Richieste di informazioni potranno essere rilasciate telefonando al numero verde 800.189.780 oppure al 0372-801063 disponibile nei seguenti orari :

Lun-ven 8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00 – mercoledì 8,30 – 16.00

6.3 Sito Internet

Presso il sito internet di AEM CREMONA SPA, www.aemcremona.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni alla Clientela. A tale proposito, AEM CREMONA SPA è alla costante ricerca di migliorie da apportare al sito per renderlo più funzionale e rispondere alle esigenze del settore sosta e mobilità in generale.

6.4 Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti potranno essere presentati:

- telefonando al numero verde 800.189.780 oppure al 0372-801063 disponibile nei seguenti orari : Lun-ven 8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00 – mercoledì 8,30 – 16.00
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a AEM CREMONA SPA – VIALE TRENTO E TRIESTE, 38 – 26100 CREMONA
- tramite posta elettronica all'indirizzo: sosta@aemcremona.it.

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire all'Azienda di inviargli una risposta scritta; esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari ad AEM CREMONA SPA per la ricostruzione dei fatti.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

AEM CREMONA SPA si impegna a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi.

I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

I reclami anonimi (scritti o telefonici) saranno trattati esclusivamente a livello statistico.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

7. STAMPA, DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di AEM CREMONA SPA (www.aemcremona.it) nonché scaricabile on line in formato PDF.

8. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, AEM CREMONA SPA assume i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza, mediante pubblicazione sul proprio sito istituzionale e con altri eventuali strumenti ritenuti idonei.

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION		
DESCRIZIONE	Misura	Note
Presenza sito WEB	SI / NO	www.aemcremona.it
Cartellonistica informativa presso parcometri e casse automatiche	SI / NO	

Presenza centralino e/o n. verde per informazioni	SI / NO	Tel. 800.189.780 0372.801063
Frequenza rilevazione customer satisfaction	Biennale	
Risultato customer satisfaction	n. questionari punteggio buono >75%	
N. reclami/anno	< 25	
Tempi medi risposta a reclami scritti	< 20 gg.	Rimborso all'utente di € 5,10 mediante Gratta e Sosta utilizzabili nelle aree di sosta gestite da AEM CREMONA SPA

DINAMICA DEI PREZZI ED EFFICIENZA ECONOMICA		
DESCRIZIONE	Misura	Note
Presenza intermodalità e altri servizi	SI / NO	(Bike sharing, Trasporto Pubblico Locale, Car Sharing, Servizio di ricarica Auto Elettriche)
Presenza tariffe agevolate	SI / NO	Residenti – pendolari - studenti

SICUREZZA		
DESCRIZIONE	Misura	Note
Presenza dispositivi videosorveglianza (parcheggi in struttura)	n. telecamere/n. posti auto	
Possibilità di contattare l'operatore (parcheggi in struttura)	100% Parcheggi Tempi di attesa massima: 5 minuti dalle 7:30 alle 21 15 minuti dalle 21: alle 7:30	Attesa dell'utente oltre 5 minuti, ovvero oltre 15 minuti: Rimborso all'utente di € 5,10 mediante Gratta e Sosta utilizzabili nelle aree di sosta gestite da AEM CREMONA SPA

FUNZIONALITA' ED ACCESSIBILITA'		
DESCRIZIONE	Misura	Note
Posti riservati disabili (aree di sosta)	n. posti riservati / n. posti auto	Alle persone disabili è consentita la sosta gratuita in tutte le aree blu (con contrassegno esposto)
Posti riservati disabili (parcheggi in struttura)	n. posti riservati / n. posti auto >2%	
Fuori servizio ascensore (parcheggio in struttura)	n. episodi anno <5	
Indice diffusione parcometri (aree di sosta)	>1 ogni 40 posti	
Distanza max. parcometri (aree di sosta)	< 100 m per 90% dei posti auto	
Parcometri abilitati per pagamento con smartcard	n. parcometri abilitati / totale parcometri >80%	

L'Azienda si impegna ad effettuare con frequenza biennale un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine a campione, sui fattori qui di seguito indicati:

- > sicurezza;
- > accessibilità e funzionalità;
- > offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.

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 verrà svolta tramite interviste dirette ai clienti del servizio e preannunciata alla clientela attraverso comunicati stampa e 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.

AEMCREMONA SPA terrà in debita considerazione i risultati conseguiti, i giudizi espressi e le segnalazioni inoltrate e ne darà pubblicazione sul proprio sito internet.