

## AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.

SERVIZIO DI GESTIONE DEL “PARCHEGGIO AUTOSTAZIONE” CON PRESIDIO DEI LOCALI E DELLE AREE PERTINENTI ALLA STRUTTURA DELL’AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

**AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del “Parceggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **INDICE**

<b>1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
1.1 PREMESSA	3
1.2 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA	3
1.3 FINALITÀ DELLA CARTA	3
<b>2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO</b>	<b>4</b>
2.1 IL GRUPPO MULTINAZIONALE DI APPARTENENZA	4
2.2 APCOA ITALIA	4
2.3 I SERVIZI OFFERTI	4
2.4 SEDI E CONTATTI	5
<b>3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>5</b>
3.1 DOVERI DEI CLIENTI	5
3.2 DIRITTI DEGLI UTENTI	5
<b>4. GLI IMPEGNI DELL’AZIENDA</b>	<b>6</b>
4.1 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	6
4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	6
4.3 EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
<b>5. RELAZIONI CON L’ENTE E CON LA CLIENTELA</b>	<b>7</b>
5.1 RAPPORTI CON L’ENTE	7
5.2 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	7
5.3 STRUMENTI INFORMATIVI	8
5.4 SISTEMA INFORMATIVO INFOPARKING	8
5.5 PROCEDURA PER RICHIESTE DI INFORMAZIONI E/O RECLAMI	8
<b>6. L’OFFERTA DELLA SOSTA DI AUTOSTAZIONE BOLOGNA</b>	<b>9</b>
6.1 POSTI AUTO NEL PARCHEGGIO	9
<b>7. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ</b>	<b>10</b>

## **AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del “Parcheggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

### **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

#### **1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

##### **1.1 Premessa**

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che APCOA assume nei confronti degli utenti 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, APCOA 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 APCOA 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 gli utenti, 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.

## **AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del “Parcheggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

### **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

#### **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.

## **2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO**

### **2.1 Il Gruppo multinazionale di appartenenza**

APCOA Parking Italia fa parte del gruppo Europeo APCOA PARKING, la cui sede centrale è a Stoccarda. APCOA ([www.apcoa.com](http://www.apcoa.com)) gestisce in Europa oltre 13.000 parcheggi per un totale di 1,8 milioni di posti auto con un fatturato nel 2022 di oltre un miliardo di Euro; il gruppo europeo è nato all'inizio degli anni '70.

Attualmente, APCOA opera in 13 nazioni europee: Germania, Regno Unito, Austria, Olanda, Belgio, Lussemburgo, Italia, Polonia, Svezia, Norvegia, Danimarca, Svizzera, Irlanda.

### **2.2 APCOA Italia**

APCOA ITALIA è nata nel 1985 ed attualmente vanta un portafoglio di oltre 150 parcheggi e articolate aree di parcheggio, distribuiti su tutto il territorio nazionale, con un volume di oltre 91.000 posti auto ed un fatturato annuo realizzato nel corso del 2022 di 61 milioni di Euro.

APCOA è inoltre l'unico gruppo internazionale presente in Italia da oltre 30 anni con management italiano. Questo ha consentito di sfruttare da un lato il forte know how internazionale, dall'altro l'indiscutibile conoscenza del territorio locale.

### **2.3 I servizi offerti**

Le tipologie dei servizi offerti da APCOA sono estremamente varie: si passa dalla classica gestione diretta della sosta oraria, come nei parcheggi multipiano di centri cittadini, di aeroporti (Bari), di centri fieristici e commerciali (Fiere Milano), fino ai contratti di management sia con privati che con pubbliche amministrazioni. Oltre a questi servizi generali, APCOA offre innumerevoli servizi

## **AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del “Parcheggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

### **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

accessori più particolari, quali ad esempio pagamenti automatizzati con Telepass, videosorveglianza remotizzata, car valet, servizi di sicurezza Topcar, Pre-booking, assistenza meccanica e medica, info point, servizio rimozione e custodia dei veicoli, etc.

#### **2.4 Sedi e contatti**

APCOA Parking Italia ha sede centrale a Mantova.

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

- via Renzo Zanellini n. 15 - 46100 – Mantova;
- Tel: +39 0376 345000, Fax: +39 0376 345001,
- E-mail: [info@apcoa.it](mailto:info@apcoa.it), Sito Internet: [www.apcoa.it](http://www.apcoa.it).

Gli altri principali centri operativi si trovano a Avellino, Bari, Bergamo, Bologna, Cagliari, Cuneo, Ferno (Malpensa), Genova, Lucca, Massa, Mestre, Milano, Palermo, Parma, Piacenza, Pistoia, Prato, Rho, Roma, Torino e Verona.

In ciascuna sede operativa APCOA mette a disposizione i suoi Uffici e Sportelli per assistenza all’utente. Presso l’Autostazione di Bologna, l’ufficio al pubblico si trova presso il Parcheggio in V.le Masini-Via Capo di Lucca 44, ed è aperto h24. Gli utenti possono comunicare con APCOA anche chiamando il numero 331-6447818, o scrivendo a [bo.autostazione@apcoa.it](mailto:bo.autostazione@apcoa.it).

APCOA 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. Le modalità e regole per l’utilizzo del servizio sono indicate nei Regolamenti di parcheggio esposti in prossimità degli accessi. 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.

## **AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del "Parcheggio Autostazione" con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell'Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

### **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

#### **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 questionario

##### **Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office**

INDICATORI	UNITA' DI MISURA
Modalità di pagamento della sosta	N° tipologie
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;

## **AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del “Parcheeggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

### **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

- 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 sito web [www.apcoa.it](http://www.apcoa.it), la CARTA DEI SERVIZI. La carta sarà posta in visione per l'utenza presso la sede locale e sarà inviata ad Autostazione di Bologna 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 preposti; Autostazione di Bologna potrà rivolgersi direttamente ai recapiti APCOA in loco; a tal fine sarà a disposizione dell'Amministrazione un recapito telefonico attivo 24 ore su 24 cui rivolgersi in caso di necessità e/o emergenze;
- *Gestione Contrattuale ed Amministrativa*: in tal caso sono forniti riferimenti specifici della sede centrale, con i quali Autostazione di Bologna potrà interfacciarsi per tutte quelle situazioni o richieste che richiedono un intervento della sede centrale di APCOA.

#### **5.2. Ufficio relazioni con il pubblico**

##### ***L'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale***

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (o sportello al pubblico) della sede centrale dell'Azienda si trova a Mantova, in Via Renzo Zanellini 15, cap. 46100;

- Orario: dal Lunedì al Venerdì, dalle 9,00 alle 18,00;
- Contatti: Tel. +39 0376 345000 – Fax +39 0376 345001 – E-mail [info@apcoa.it](mailto:info@apcoa.it)
- Funzioni dell'Ufficio Relazioni Pubblico centrale:
  - o Accogliere reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relativi al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta.
  - o Fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami.
  - o Curare la procedura relativa ai reclami pervenuti.

##### ***Centrale Operativa attiva 24h/24***

Nella città di Mantova è presente anche la centrale operativa APCOA, che può essere contattata al numero 0376-345345 con orario h24 tutti i giorni dell'anno.

## **AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del “Parccheggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

### **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

#### ***Lo Sportello Locale al Pubblico***

È inoltre previsto uno Sportello per il Pubblico in loco, sito in Viale Masini – Via Capo di Lucca 44 – 40126 Bologna

- Orario: h24;
- Contatti: Tel. 331-6447818; e-mail: bo.autostazione@apcoa.it.

#### ***Il 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 Sistema informativo Infoparking**

Presso Autostazione di Bologna è stato previsto e installato un sistema informativo Infoparking costituito da totem, attraverso i quali l’utente si può mettere in contatto con il personale APCOA per la richiesta di informazioni. Il servizio è attivo h24.

#### **5.5. Procedura per richieste di informazioni e/o reclami**

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

**AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**  
**Servizio di gestione del “Parcheggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**  
APCOA Parking Italia S. p. A.

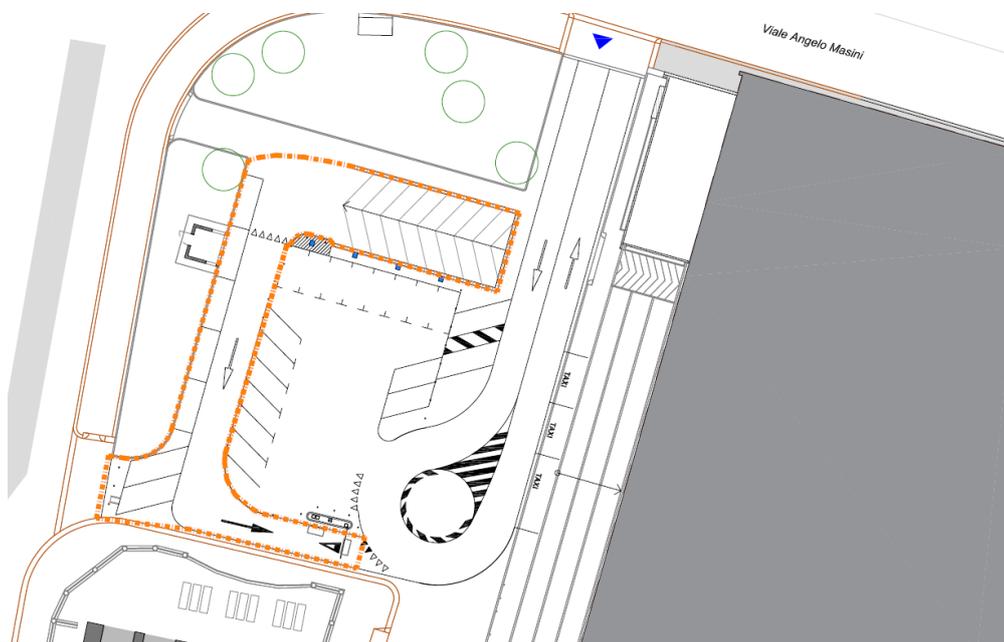
**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**6. L’OFFERTA DELLA SOSTA DI AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA**

**6.1. Posti auto nel parcheggio**

APCOA gestisce gli stalli del Parcheggio, così suddivisi:

- 7 situati al piano terra in corrispondenza del piazzale antistante l’Autostazione di Bologna



- 258 situati al primo piano interrato.



**AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA S.R.L.**

**Servizio di gestione del “Parcheggio Autostazione” con presidio dei locali e delle aree pertinenti alla struttura dell’Autostazione di Bologna.**

APCOA Parking Italia S. p. A.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **7. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ**

Lo sviluppo al quale punta APCOA 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 APCOA ha deciso di sottoporsi a rigidi controlli e di documentarne i processi.

Sia per le gestioni, “On street” che per le gestioni “Off street”, APCOA è certificata UNI EN ISO 9001:2015. APCOA 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. APCOA possiede inoltre la certificazione ISO 14001 (Ambiente) e ISO 45001 (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.