

COMUNE DI MONDOVI<sup>q</sup>

**Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.**

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**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 DEGLI UTENTI	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 PROCEDURA PER RICHIESTE DI INFORMAZIONI E/O RECLAMI	8
5.5 SERVIZIO AUSILIARI DEL TRAFFICO+	8
<b>6. L'OFFERTA DELLA SOSTA NEL COMUNE DI MONDOVIE</b>	<b>9</b>
6.1 POSTI AUTO SU STRADA	9
6.2 POSTI AUTO NEL PARCHEGGIO IN STRUTTURA	9
6.3 SANZIONI	11
<b>7. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ</b>	<b>11</b>

**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 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 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 prima edizione della 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.

## COMUNE DI MONDOVIE

### Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.

APCOA Parking Italia S.p.A.

pag. 4/11

### CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

#### 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;
- 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 8.500 parcheggi per un totale di 1,4 milioni di posti auto con un fatturato nel 2015 di 666 milioni di Euro; il gruppo europeo è nato all'inizio degli anni 70.

Attualmente APCOA opera in 12 nazioni europee: Germania, Regno Unito, Austria, Olanda, Belgio, Italia, Svizzera, Polonia, Svezia, Norvegia, Danimarca e Irlanda.

### 2.2 APCOA Italia

APCOA ITALIA è nata nel 1985 ed attualmente vanta un portafoglio di oltre 140 parcheggi e articolate aree di parcheggio, distribuiti su tutto il territorio nazionale, con un volume di oltre 83.000 posti auto ed un fatturato annuo realizzato nel corso del 2016 di 52 milioni di Euro.

APCOA è inoltre l'unico gruppo internazionale presente in Italia da oltre 20 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 (Nuovo Polo Espositivo di Fiere Milano), fino ai contratti di management sia con privati che con pubbliche amministrazioni. Oltre a questi servizi generali, APCOA offre innumerevoli servizi accessori più particolari, quali ad esempio pagamenti automatizzati con Telepass, videosorveglianza remotizzata, car valet, servizi di sicurezza Topcar, teleprenotazione, assistenza meccanica e medica, info point, servizio rimozione e custodia dei veicoli, etc.

## COMUNE DI MONDOVÌ

### Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.

APCOA Parking Italia S.p.A.

pag. 5/11

### CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

#### 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).
- Pec: [apcoa.parking.italia@pec.wt4.it](mailto:apcoa.parking.italia@pec.wt4.it)

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

In ciascuna sede operativa APCOA mette a disposizione i suoi Uffici e Sportelli per assistenza all'utente. Nel Comune di Mondovì, l'ufficio al pubblico si trova in Corso Statuto n.15D, ed è aperto dal Lunedì al Sabato escluso il Venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 10.30 e dalle 14:30 alle 16:00. Gli utenti possono comunicare con Apcoa anche chiamando il numero 340.2417710, o scrivendo all'indirizzo [cn.mondovi@apcoa.it](mailto:cn.mondovi@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

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.

#### 3.2. Diritti degli utenti

L'utente 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'utente.
- Poter inoltrare i reclami.
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

## COMUNE DI MONDOVIE

### Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.

APCOA Parking Italia S.p.A.

pag. 6/11

### 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	UNITAqDI 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	UNITAqDI 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	UNITAqDI 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;

## COMUNE DI MONDOVÌ

### Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.

APCOA Parking Italia S.p.A.

pag. 7/11

### 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), nella sezione specificatamente dedicata alla gestione nel Comune di Mondovì la CARTA DEI SERVIZI. La carta sarà posta in visione per la clientela presso tutte le sedi aziendali locali e sarà inviata al Comune di Mondovì 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 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 all'Amministrazione riferimenti specifici della sede centrale, con i quali il Comune di Mondovì 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 con il 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 alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami.
  - o Curare la procedura relativa ai reclami pervenuti.

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

Nella città di Mantova è inoltre presente la centrale operativa Apcoa, che può essere contattata al numero +39 340.9684514 con orario 24h su 24 tutti i giorni dell'anno.

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

È inoltre previsto uno Sportello per il Pubblico in loco, sito in Corso Statuto n. 15D

- Orario: 08.30 . 10.30 e 14:30 . 16:00 dal Lunedì al Sabato escluso il Venerdì;
- Contatti: Tel. 340.2417710; . E-mail [cn.mondovi@apcoa.it](mailto:cn.mondovi@apcoa.it)

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

#### ***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. 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.

#### **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 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 dal Gruppo APCOA 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 Municipale di Mondovì. Le nostre procedure giornaliere prevedono che gli



## COMUNE DI MONDOVIÈ

### Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.

APCOA Parking Italia S.p.A.

pag. 9/11

### CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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 un momento 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 Mondovì.

## 6. L'OFFERTA DELLA SOSTA NEL COMUNE DI MONDOVIÈ

### 6.1. Posti auto su strada

#### Zona A (Piazza Maggiore):

A pagamento dal lunedì al sabato, con esclusione delle domeniche e delle festività infrasettimanali, dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 19,00.

Sosta minima 30 minuti: " 0,50

1 Ora: " 1,00

2 Ore: " 2,00

3 Ore: " 3,00

Sosta massima 4 Ore: " 4,00

#### Zona B (aree restanti):

A pagamento dal lunedì al sabato, con esclusione delle domeniche e delle festività infrasettimanali, dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 19,00.

Sosta minima 30 minuti: " 0,30

1 Ora: " 0,55

2 Ore: " 1,10

3 Ore: " 1,80

Sosta massima 4 Ore: " 2,85

Abbonamento mensile: " 53,00

Tariffa per i residenti nella zona blu:

Sosta minima 30 minuti: " 0,20

1 Ora: " 0,40

Abbonamento mensile: " 33,00

## COMUNE DI MONDOVIE

Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.

APCOA Parking Italia S.p.A.

pag. 10/11

### CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

#### 6.2. Posti auto nel parcheggio in struttura:

Apcoa gestisce inoltre 211 stalli nel parcheggio in struttura %Area Quartiere+:

Tariffe di sosta parcheggio in struttura %Area Quartiere+:

- Dalle 8:00 alle 19:00: " 0,80 ogni ora o frazione
- Dalle 19:00 alle 8:00: " 0,10 ogni ora o frazione

#### Abbonamenti e cards:

Senza limiti di tempo (tutti i giorni 24h)

Validità rinnovo	Prezzo	€/mese
1 mese	" 32,00	" 32,00
3 mesi	" 90,00	" 30,00
6 mesi	" 175,00	" 29,17
12 mesi	" 350,00	" 29,17

Diurno 13 ore (tutti i giorni dalle 7:30 alle 20:30)

Validità rinnovo	Prezzo	€/mese
1 mese	" 16,00	" 16,00
2 mesi	" 30,00	" 15,00
3 mesi	" 43,00	" 14,33
4 mesi	" 56,00	" 14,00
6 mesi	" 82,00	" 13,67
12 mesi	" 160,00	" 13,33

Diurno 15 ore (tutti i giorni dalle 7:30 alle 20:30)

Validità rinnovo	Prezzo	€/mese
1 mese	" 18,00	" 18,00
2 mesi	" 34,00	" 17,00
3 mesi	" 49,00	" 16,33
4 mesi	" 63,00	" 15,75
6 mesi	" 93,00	" 15,50
12 mesi	" 180,00	" 15,00

Diurno 5 giorni (da Lun a Ven oppure da Mart a Sab dalle 7:30 alle 18:30)

Validità rinnovo	Prezzo	€/mese
1 mese	" 13,00	" 13,00
2 mesi	" 25,00	" 12,50
3 mesi	" 35,00	" 11,67
4 mesi	" 45,00	" 11,25
6 mesi	" 66,00	" 11,00
12 mesi	" 130,00	" 10,83

## COMUNE DI MONDOVÌ

### Affidamento in concessione del servizio di gestione e controllo dei parcheggi pubblici a pagamento.

APCOA Parking Italia S.p.A.

pag. 11/11

### CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Notturmo 15 ore (da Lun a Sab dalle 18:00 alle 9:00 e da Sab a Lun dalle 14:00 alle 9:00)

Validità rinnovo	Prezzo	€/mese
1 mese	" 16,00	" 16,00
3 mesi	" 45,00	" 15,00
6 mesi	" 85,00	" 14,17
12 mesi	" 160,00	" 13,33

Notturmo 13 ore (tutti i giorni dalle 19:00 alle 8:00)

Validità rinnovo	Prezzo	€/mese
1 mese	" 11,00	" 11,00
3 mesi	" 32,00	" 10,66
6 mesi	" 63,00	" 10,50
12 mesi	" 125,00	" 10,42

### 6.3. Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada, pertanto gli Ausiliari del Traffico di APCOA, in accordo con l'Amministrazione Comunale di Mondovì, 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).

Le aree di sosta gestite da APCOA sono controllate da personale dipendente della stessa Società con la qualifica di %Ausiliario della Sosta+, che operano ai sensi del Codice della Strada.

### 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 Italia è certificata UNI EN ISO 9001:2008. 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 Italia possiede inoltre la certificazione ISO 14001 (Ambiente) e la certificazione 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.