



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE PARCHEGGI A PAGAMENTO

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Principi della Carta.....	3
1.2 Finalità della Carta.....	4
2 I SERVIZI DI CAPUT LIBERUM.....	5
3 SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA.....	5
3.1 Gestione della sosta.....	5
3.2 Aree e tariffe.....	5
3.3 Abbonamenti.....	6
3.4 Modalità di acquisto e pagamento dei Titoli di Sosta e degli abbonamenti.....	6
3.5 Controllo dei Titoli di Sosta ed eventuale sanzione amministrativa.....	7
4 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.1 Diritti dei clienti.....	7
4.2 Doveri dei clienti.....	7
4.3 Parcheggi su strada.....	7
5 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	8
5.1 Fattori di qualità.....	8
5.2 Standard di qualità.....	8
6. SERVIZI AL PUBBLICO.....	9
6.1 Orario apertura uffici.....	9
6.2 Strumenti di comunicazione.....	9
6.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	9
7 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	10

1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. L’adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l’impegno che Caput Liberum e l’Amministrazione comunale assumono con i tutti cittadini, oltre che con i propri Clienti, relativamente ai servizi di sosta e mobilità gestiti dalla stessa. Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell’11 luglio 1995”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti”.

1.1 Principi della Carta

Caput Liberum si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza; facilitare e migliorare l’accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani;
- **Continuità:** Assicurare la continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio tramite indagini appropriate;
- **Efficienza ed efficacia:** Adottare tutte le misure per migliorare l’efficienza e l’efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili; curare la formazione del

personale affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali; favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di servizio;

- **Rispetto dell'ambiente:** Migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente;
- **Trasparenza:** Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti; Caput Liberum si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

1.2 Finalità della Carta

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

• Per i Cittadini/Clienti

- uno 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 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;
- 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;
- Partecipazione;
- Mette a disposizione dei clienti la Segreteria Generale che rappresenta il canale di comunicazione tra l'azienda ed i Clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti. Tutela Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

• Per Caput Liberum, 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; a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

2 I SERVIZI DI CAPUT LIBERUM

- **Gestione delle aree di sosta in base ad un contratto di concessione Comunale.** Il contratto definisce le aree, i posti auto, gli orari, le tariffe ed il livello qualitativo minimo del servizio.
- **Questo significa che Caput Liberum** , per attuare la propria missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, è strutturata secondo regole scritte, ben definite e che l'erogazione del servizio avviene secondo criteri di efficacia, efficienza e di qualità.

3 SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA

3.1 Gestione della sosta

La tabella seguente elenca le aree individuate come parcheggi a pagamento ed i relativi periodi di validità della sosta a titolo oneroso, nonché il numero degli addetti alla gestione del servizio.

AREA	PERIODO		ORARIO	
	Dal	Al	Dalle	Alle
Lido1 (parcheggio piccolo vicino al mare)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Lido 2 (parcheggio grande sterrato)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Zuccale (parcheggio grande sterrato)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Viale Italia (parcheggio lato monte)	20 Aprile	30 Settembre	10:00	24:00
Morcone (parcheggio sopra valle)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Innamorata (parcheggio pubblico davanti al mare)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Parcheggio di Via Appiani	01 Aprile	30 Settembre	08:00	24:00
Parcheggio di Via Appiani	01 Ottobre	31 Marzo	08:00	19:00
Parcheggio di Via del Moletto a Lacona	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00

3.2 Aree e tariffe

Di seguito vengono dettagliate le aree di sosta a pagamento attualmente gestite da Caput Liberum con le relative tariffe.

Si ricorda che l'articolazione delle tariffe nonché l'importo della tariffa sono stabiliti dall'Ente Concedente, ovvero dal Comune di Capoliveri, e Caput Liberum 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.

Gli incassi dei parcheggi a pagamento devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le tariffe e le indicazioni seguenti.

AREA	TARIFFA	FRAZIONI	Limite giornaliero
Lido1 (parcheggio piccolo vicino al mare)	€ 1,00/h	Non previste	Nessuno
Lido 2 (parcheggio grande sterrato)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Zuccale (parcheggio grande sterrato)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Viale Italia (parcheggio lato monte)	€ 1,00/h	Non previste	Nessuno
Morccone (parcheggio sopra valle)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Innamorata (parcheggio pubblico davanti al mare)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Parcheggio di Via Appiani	€ 1,00/h	€ 0,50 solamente la prima mezz'ora	Nessuno
Parcheggio di Via del Moletto a Lacona	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00

3.3 Abbonamenti

Le forme di abbonamento sono possibili per le seguenti categorie:

- residenti nel Comune di Capoliveri;
- dipendenti e proprietari delle attività commerciali delle località balneari;

il costo dell'abbonamento è pari a:

- abbonamento mensile, inteso come 30 giorni consecutivi dal rilascio: € 30,00;
- abbonamento annuale, inteso come anno solare: € 120,00.

Per la categoria dei residenti l'abbonamento è valido per tutti i parcheggi delle località balneari, sono pertanto esclusi i parcheggi di Via Appiani e Viale Italia.

Per la categoria dei dipendenti o proprietari l'abbonamento è valido esclusivamente per il parcheggio sito nella località balneare dove ha sede l'attività commerciale, sono pertanto esclusi i parcheggi di Via Appiani, Viale Italia e tutti gli altri parcheggi balneari.

Le modalità di rilascio previste da parte del gestore del servizio sono:

- l'abbonamento per residenti viene rilasciato dietro presentazione di un documento in corso di validità attestante la residenza nel Comune di Capoliveri;
- l'abbonamento per dipendenti o proprietari viene rilasciato dietro presentazione del documento di identità e di una autocertificazione da cui risulti specificata l'attività commerciale presso la quale si presta servizio ed il periodo di lavoro.

3.4 Modalità di acquisto e pagamento dei Titoli di Sosta e degli abbonamenti

E' possibile ottenere il titolo di sosta:

- introducendo le monete corrispondenti alla tariffa richiesta o al periodo di sosta desiderato (parcometri SIS di colore grigio);

- pagando tramite Bancomat, carte di credito o carte di debito dei circuiti Visa, Mastercard e Maestro;

E' possibile ottenere l'abbonamento:

- recandosi presso gli uffici Caput Liberum.

3.5 Controllo dei Titoli di Sosta ed eventuale sanzione amministrativa

Il controllo dei titoli di sosta è di competenza della Polizia Municipale. In caso di irregolarità, decorso il tempo per l'attivazione dei dispositivi di sosta, gli Agenti di Polizia Municipale compilano la sanzione amministrativa, in funzione del tipo di violazione e contestano l'infrazione all'interessato, se presente. Gli introiti delle sanzioni, secondo quanto previsto dal Codice della strada, sono incassati dal Comune di Capoliveri "Polizia Municipale - Reparto Contravvenzioni". Il pagamento potrà essere effettuato tramite versamento sul c/c postale oppure preso lo sportello della Tesoreria Comunale c/o BCC Banca dell'Elba filiale di Capoliveri.

4 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 Caput Liberum 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 Caput Liberum e del personale di Caput Liberum 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 Caput Liberum. Caput Liberum non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

4.3 Parcheggi su strada

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 Caput Liberum sono controllate dagli Agenti di Polizia Municipale.

5 QUALITA' DEL SERVIZIO

5.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna a garantire la costante funzionalità delle apparecchiature;
- Pulizia: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia delle aree e delle apparecchiature;
- Servizi di intervento: in caso di guasto o danneggiamento ci si impegna al ripristino della funzionalità entro 24 ore, salvo impossibilità tecnica.

5.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Fuori servizio dei parcometri	N° guasti per anno per parcometro	Numero guasti annui	Inferiore a due per parcometro
Tempi di ripristino dei parcometri	N°ore di fuori servizio dopo la segnalazione	Ore	Inferiore a 24
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

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, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

6.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

6.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;
- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

6.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;

- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

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.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano 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.

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

7 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

