



CARTA DEI SERVIZI



Città di Ortona
Medaglia d'oro al Valor Civile

1^ Edizione

COGAS MOBILITA' SRL

Via Nino Pace – Zona Ind.le, snc

66026 – Ortona (CH)

tel: 085.9118179 – mail: info@cogasmobilita.it

P.IVA: 02795300694

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

LA MISSIONE	3
I SERVIZI	3
LA SOSTENIBILITA' SOCIALE ED AMBIENTALE	4
PRESENTAZIONE E FINALITA' DELLA CARTA	5
PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA	6
GLI OBIETTIVI	7
DIRITTI DEGLI UTENTI	8
DOVERI DEGLI UTENTI	8
FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	10
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	12
PROCEDURA DEI RECLAMI E INDENNIZZI	14
SERVIZI OFFERTI	16
UBICAZIONE PARCOMETRI	17
IL SISTEMA TARIFFARIO	18
MODALITA' DI PAGAMENTO	19



COGAS MOBILITA' SRL
Via Nino Pace – Zona Ind.le, snc
66026 – Ortona (CH)
tel: 085.9118179 – mail: info@cogasmobilita.it
P.IVA: 02795300694



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

LA MISSIONE

- La gestione dei parcheggi, ed in particolare: la gestione dei parcheggi a pagamento sia privati che pubblici, in strada o in struttura, sotterranei e/o di superficie, ivi compresa la gestione degli incassi, attraverso l'ausilio di strumenti per il pagamento automatizzato e non, ovvero la fornitura, l'installazione e la manutenzione dei dispositivi per il pagamento della sosta; limitatamente ai parcheggi pubblici, mediante personale qualificato ed autorizzato, ausiliari del traffico, ai sensi dell'articolo 17, commi 132 e 133, della Legge n° 127/1997, anche l'attività di prevenzione ed accertamento di violazioni in materia di sosta dei veicoli nelle zone individuate ed indicate dall'Amministrazione; la fornitura, installazione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale; la progettazione e realizzazione di sistemi di viabilità e traffico, nonché l'esercizio, la gestione e la fornitura di servizi connessi alla viabilità ed alla mobilità urbana ed extraurbana.
- La progettazione e la realizzazione, ivi compresa la fornitura, l'installazione e la manutenzione, di impianti di sicurezza quali sistemi di videosorveglianza di siti ritenuti sensibili, di videosorveglianza urbana, di controllo degli accessi, di antintrusione, di gestione allarmi di automazione di edificio, antincendio.
- La progettazione e la realizzazione di soluzioni per l'efficientamento energetico.

I SERVIZI

Nell'ambito della sosta e della mobilità, le attività di Cogas Mobilità srl sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, degli operatori commerciali, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta all'interno del Comune di Ortona (CH)

SERVIZI PER LA SOSTA

La realizzazione di studi di sosta e di mobilità.

- La progettazione di interventi di mobilità e sviluppo della pianificazione di nuovi parcheggi.
- La progettazione e realizzazione di strutture di parcheggio.
- La gestione delle strutture di parcheggio, comprese le attività di manutenzione delle stesse.

Il personale di Cogas Mobilità srl svolge quotidianamente il proprio lavoro per garantire i servizi che interessano questa carta dei servizi.

La costante attività di formazione, svolta anche con sistemi di affiancamento diretto in campo, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

CARTA DEI SERVIZI

LA SOSTENIBILITA' SOCIALE ED AMBIENTALE

L'Azienda persegue l'obiettivo di svolgere le proprie attività nel pieno rispetto degli standard di qualità riconosciuti sia a livello nazionale che internazionale impegnandosi all'ottenimento ed al mantenimento della certificazione ISO 9001 che rappresenta l'impegno concreto della società verso la gestione integrata delle tematiche della qualità dei servizi offerti e del rispetto ambientale e sociale. Essa rappresenta una tappa di crescita lungo un percorso che l'Azienda continuerà a sviluppare nei prossimi anni, ponendosi come obiettivo il continuo miglioramento del servizio nell'ottica della sostenibilità sociale ed ambientale.

Il rispetto dell'Ambiente, così come la qualità, coinvolge l'organizzazione ad ogni livello sia nei rapporti interni che in quelli esterni.

Il personale, a tutti i livelli, è formato e coinvolto sulle politiche di qualità e ambientali assunte dall'azienda e sugli obiettivi di miglioramento, rendendo consapevole ciascun collaboratore sull'impatto che la sua attività può produrre sull'ambiente.

L'Azienda si propone di diffondere e rendere visibili all'esterno la politica e le strategie in materia di Qualità e Ambiente, attraverso uno stretto dialogo con le autorità pubbliche e i clienti.

Per questo l'Azienda si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Ricorrere principalmente a fornitori e appaltatori qualificati rispetto ai principi di gestione per la qualità e l'ambiente.
- Rispettare le normative comunitarie, nazionali e regionali ed i propri standard di prestazioni ambientali ricercando una collaborazione trasparente e costruttiva con le autorità.
- Comunicare in modo trasparente a tutta la comunità la politica ambientale, gli obiettivi e le prestazioni ambientali attraverso la pubblicazione annuale di un apposito rapporto ambientale.

L'Azienda si impegna a:

- Valutare costantemente e preventivamente gli effetti ambientali di ogni attività svolta nel sito, adottando misure atte a prevenire possibili inquinamenti.
- Effettuare audit periodiche, per valutare le interazioni con l'ambiente prodotte dal proprio operare e definire, ogni anno, gli aspetti sui quali concentrare i propri sforzi, con le azioni da intraprendere al fine del miglioramento delle prestazioni ambientali;
- Gestire e controllare i processi al fine di ridurre l'impatto ambientale attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di modalità operative e l'impiego di appropriate risorse.

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE E FINALITA' DELLA CARTA

La presente **CARTA DEI SERVIZI** costituisce un impegno che Cogas Mobilità srl 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 ha avuto origine da 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, Cogas Mobilità srl ritiene che i servizi di sosta e mobilità, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare il gestore all'erogazione di un prodotto controllato, verificabile e compreso dall'utente.

È per questo che Cogas Mobilità srl ha prodotto questa prima edizione della **CARTA DEI SERVIZI** per il servizio di gestione delle aree di sosta a pagamento, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici locali.

La **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta lo strumento con il quale Cogas Mobilità srl intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta, dunque, un'occasione di dialogo con la clientela che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati.

La **CARTA DEI SERVIZI** costituisce per gli utenti 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 l'utenza può relazionarsi con l'Azienda.

→ 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 ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

CARTA DEI SERVIZI

Come strumento di partecipazione

- Informa sulla modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto.
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

Come strumento di tutela

- Garantisce una risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la CARTA DEI SERVIZI ed in base ai quali Cogas Mobilità srl si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

EGUAGLIANZA

Cogas Mobilità srl garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia discriminante.

IMPARZIALITÀ

Cogas Mobilità srl si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Cogas Mobilità srl si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

Cogas Mobilità srl vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'Azienda.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Cogas Mobilità srl si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente, adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE

Cogas Mobilità srl garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

CARTA DEI SERVIZI

GLI OBIETTIVI

I principali obiettivi che Cogas Mobilità srl si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- ★ **CREARE** i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, pannelli a messaggio variabile, depliant, etc.)
- ★ **ORGANIZZARE** e **MANTENERE** le banche dati informatizzate, contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi.
- ★ **RILEVARE** i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.
- ★ **PROMUOVERE** indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, ad esempio, del Comune di Ortona, gli enti locali, le aziende di trasporto urbano e le organizzazioni rappresentative dei cittadini.
- ★ **RELAZIONARE** periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi,
- ★ **PROMUOVERE** e **COORDINARE** le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla «carta dei servizi».
- ★ **VERIFICARE** e **MONITORARE** il rispetto degli standard di qualità indicati.
- ★ **RICEVERE** le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti.
- ★ **PROVVEDERE** direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, **a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano** di certa ed univoca definizione; predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

CARTA DEI SERVIZI

DIRITTI DEGLI UTENTI:

- 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.
- Riconoscere il personale a contatto con l'utenza.
- Poter inoltrare i reclami.
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

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, agli inviti ed alle disposizioni dell'Azienda e del suo personale.

L'Azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

In particolare, senza che ciò costituisca limite:

Divieti agli utenti dei parcheggi su strada

- Occupare indebitamente spazio a danno di altri utenti (parcheggiare a cavallo delle strisce, parcheggiare occupando lo spazio di manovra appositamente riservato ai disabili, parcheggiare in modo da intralciare il traffico nella viabilità ordinaria, etc.).
- Gettare rifiuti e/o qualsiasi oggetto o materiale nelle aree riservate alla sosta a pagamento come nelle zone limitrofe
- Deteriorare le infrastrutture esistenti (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri
- Distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'azienda.

Divieti agli utenti dei parcheggi in struttura

- Indugiare nei piani con il motore acceso;
- Sostare con l'autovettura lungo le corsie di scorrimento, sulle rampe o sulle piazzole d'arrivo;
- Portare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura; in particolare è proibito portare armi salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione e tutela della sicurezza pubblica (le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori), nonché sostanze pericolose o nocive (per es. bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante).
- Fumare all'interno della struttura
- Sporcare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura
- Distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'azienda.
- L'Azienda procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette e, comunque, tutte quelle comprovanti dolo e/o incivile educazione.

SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI

Le aree di sosta su strada ed i parcheggi in struttura sono regolamentati dalle norme del Codice della strada.

Gli Ausiliari del Traffico sono nominati dal Sindaco, previa partecipazione ad un corso di formazione effettuato dal Comando della Polizia Municipale.

Gli ausiliari del traffico dell'Azienda rilevano le seguenti sanzioni:

- Sostava in area di sosta limitata temporalmente senza azionare il dispositivo di controllo (ticket).
- Sostava in zona regolamentata a pagamento oltre il tempo consentito dal dispositivo di controllo
- Sostava in zona regolamentata a pagamento con impiego errato del dispositivo di controllo.
- Sostava nello spazio riservato alla sosta di veicoli per persone invalide all'interno delle zone adibite a parcheggio a pagamento.
- Sostava lungo la corsia di canalizzazione di accesso/uscita al parcheggio (se esistente come, in particolare, per i parcheggi in struttura).
- Sostava in zona di sosta in modo non conforme alla segnaletica.
- Sostava in zona di sosta invadendo lo spazio contiguo
- Sostava in prossimità di segnali verticali occultandone la vista.
- Sostava sul passaggio pedonale in area di parcheggio a pagamento
- Sostava sull'attraversamento pedonale in area di parcheggio a pagamento
- Sostava allo sbocco del passo carrabile di accesso al parcheggio (in particolare per i parcheggi in struttura aperta e/o chiusa).
- Sostava impedendo l'accesso o lo spostamento di altro veicolo in sosta regolare
- Sostava in seconda fila a fianco di area di sosta a pagamento
- Sostava allo sbocco di area di parcheggio intralciando entrata o uscita (in particolare per i parcheggi in struttura aperta e/o chiusa).

Dopo l'accertamento effettuato dagli Ausiliari segue la redazione di un verbale di contestazione, applicando una sanzione amministrativa di importo diverso a seconda del tipo violazione riscontrata, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada.

Il verbale viene gestito direttamente dal Comando di Polizia Municipale al quale spetta l'intera procedura.

Eventuali ricorsi alle infrazioni accertate e debitamente notificate, devono essere inoltrati al Prefetto o al Giudice di pace.

CARTA DEI SERVIZI

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, Cogas Mobilità srl si impegna a valutare le proprie prestazioni sulla base dei seguenti fattori, indicatori e unità di misura, che si impegnano a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti e di perseguire in corso dell'anno gli standard obiettivo. Cogas Mobilità srl si impegna altresì a rendere noti gli esiti del monitoraggio, anche in relazione a quanto previsto nella seguente carta. Fattori e indicatori sono definiti distintamente per le aree di sosta su strada e per quelli in struttura.

FATTORI DI QUALITA' AREE DI SOSTA SU STRADA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD QUALITA'
SICUREZZA		
Denunce varie	N° Denunce/Anno; N° Denunce anno / Posti auto	1-2 1-2/735
Furti e atti vandalici	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2 1-2/735
Incidenti e danneggiamenti	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2 1-2/735
Livello soddisfazione dell'utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno

FUNZIONALITA' ED ACCESSIBILITA'

Posti riservati ai disabili	N° 44 Posti riservati / 1000 Posti auto totali	
Fuori servizio parcometri	N° Guasti/Anno per parcometro	1-2
Danneggiamento parcometri	N° Danneggiamenti/Anno per parcometro	1-2
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno

OFFERTA SERVIZI, ASPETTI RELAZIONALI, INFORMAZIONI, FRONT-OFFICE

Modalità di pagamento della sosta	N° 03 Tipologie	Monete/Carte di credito/Easy park
N° 22 Parcometri	N°1 Parcometri per 45 posti auto	
Segnaletica specifica	SI	Segnaletica verticale e pannelli informative presso i parcometri
Ufficio relazioni con il pubblico	Orario del servizio	Solo giorni feriali 08,30 - 13,00 14,00 – 17,00

CARTA DEI SERVIZI

Apertura del servizio allo sportello	Orario	Solo giorni feriali 08,30 - 13,00 14,00 – 17,00
Centralino telefonico per informazioni		SI
Sito internet		SI
E-mail		SI
Reclami scritti	N° Reclami; Tempo di risposta ai reclami	Max n°5 reclami Risposta 1-8 gg
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
FATTORI DI QUALITA' AREE DI SOSTA IN STRUTTURA		STANDARD QUALITA'
INDICATORI		UNITÀ DI MISURA
SICUREZZA		
Denunce varie	N° Denunce/Anno; N° Denunce anno / Posti auto	1-2 1-2/270
Furti e atti vandalici	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2 1-2/270
Incidenti e danneggiamenti	N° Episodi / Anno; N° Episodi anno / Posti auto	1-2 1-2/270
Dispositivi di videosorveglianza		N° 24 telecamere / Posti auto 270
Possibilità di contattare l'operatore		SI
Livello soddisfazione dell'utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
PULIZIA ED ATTENZIONE PER L'AMBIENTE		
Frequenza della raccolta rifiuti grossa pezzatura		Giornaliera
Servizi igienici: presenza e pulizia		SI
Cestini rifiuti: vuotatura		N°6 Cestini / N°270 Posti auto; Ogni 7 giorni
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
ACCESSIBILITA' E FUNZIONALITA'		
Guasti sbarre	N° Guasti /Anno	1-2
Guasti casse automatiche	N° Guasti /Anno	1-2
Posti riservati ai disabili		N° 11 Posti riservati / 270 Posti auto totali
Segnaletica in ingresso Libero/Occupato		SI
Ascensori		SI
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno
OFFERTA SERVIZI, ASPETTI RELAZIONALI, INFORMAZIONI, FRONT-OFFICE		
Cassa automatica		SI
Pagamento tramite operatore		SI
Segnaletica specifica		SI
Presenza personale	Numero giornate con presenza operatore	5 giorni su 7
Servizi aggiuntivi		Numero e tipologia
Livello di soddisfazione utente	(da indagine soddisfazione utente)	Frequenza 1/anno

CARTA DEI SERVIZI

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Cogas Mobilità srl si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, tramite indagine a campione, sui fattori di seguito indicati.

- Sicurezza.
- Pulizie e attenzione all'ambiente
- Accessibilità e funzionalità
- Aspetti relazionali, informazioni, front office
- L'Azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

Gli obiettivi dell'indagine di soddisfazione dell'utente.

- Rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti.
- Segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza, parcheggi su strada, parcheggi in struttura.
- 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 viene svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio e preannunciata all'utenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta.

La dimensione del campione viene calcolata separatamente per le aree di sosta su strada e per quelle in struttura ed è tale da garantire che il campione sia significativamente rappresentativo della popolazione.

La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti da Cogas Mobilità srl.

CARTA DEI SERVIZI

EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'azienda si impegna a rendere pubblica la **CARTA DEI SERVIZI**, unitamente agli esiti delle rilevazioni delle indagini di soddisfazione del cliente.

La carta è posta in visione per l'utenza presso il centro operativo locale ed è inoltre inviata al Comune di Ortona.

La versione della carta è costantemente aggiornata in tempo reale.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

FUNZIONI

- Fornire ai cittadini (utenti) informazioni in merito ai regolamenti ed alle norme relative alle modalità di utilizzo delle aree di sosta a pagamento
- Ricevere e gestire suggerimenti, segnalazioni e reclami
- Provvedere alla distribuzione di abbonamenti e pass
- Provvedere alla distribuzione della Carta dei servizi
- Fornire ai cittadini informazioni riguardo l'Amministrazione ed i suoi servizi
- Fornire ai cittadini informazioni di carattere sociale, culturale e turistico

SEDI ED INDIRIZZI

SEDE DEL CENTRO OPERATIVO LOCALE

Indirizzo

Via Gabriele D'Annunzio scala A (primo livello interrato)

Telefono 085.8895055 – 085.9118179

CARTA DEI SERVIZI

PROCEDURA DEI RECLAMI E INDENNIZZI

Modalità di inoltro del reclamo e segnalazioni

I reclami per i disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimento sui servizi di sosta possono essere inoltrati secondo le seguenti modalità

Posta elettronica	Indirizzo mail:	info@cogasmobilita.it
	Indirizzo PEC:	cogasmobilita@pec.it

Oppure recandosi presso la sede del Centro Operativo Locale e rivolgendosi al personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, e-mail o pec; il Cliente deve specificare le proprie generalità e contatti (per la risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto corredandolo eventualmente, della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda. Cogas Mobilità srl garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino-cliente e il loro trattamento in osservanza alle disposizioni di cui al Regolamento generale sulla protezione dei dati (Reg. UE 2016/679) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003).

Termini per la risposta

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente

- una risposta immediata, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro 20 giorni dalla data del ricevimento del reclamo nel caso in cui l'azienda non sia in grado di rispondere in tempi ragionevoli, poiché la risposta deve pervenire da altre amministrazioni, verrà fornita una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile della procedura, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta negativa.

Le segnalazioni di disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in essere le conseguenti azioni

Diritto al rimborso in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato

Eventuali richieste di rimborso dovranno essere presentate per iscritto con le modalità indicate per la procedura dei reclami.

CARTA DEI SERVIZI

Forme di indennizzo

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto a:

- immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
- risarcimento di natura patrimoniale consistente nell'offerta di parcheggio equivalente in caso di disservizio, riparazione danneggiamento laddove sia ravvisabile responsabilità aziendale (malfunzionamento apparati, inosservanza dei doveri di vigilanza ove previsti);
- risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati.

Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi dedicati al singolo cittadino-utente, quest'ultimo, a tutela del proprio diritto potrà accedere, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, a una procedura conciliativa, nel rispetto della normativa vigente, ferma restando la facoltà degli interessati di procedere in ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI OFFERTI

AREE DI SOSTA SU STRADA

SITO	NUMERO POSTI AUTO STALLI
Piazza San Francesco	86
Largo Farnese,- Corso Matteotti,- Via Cavour	11
Corso Matteotti	14
Via Cavour	20
Piazza Porta Caldari	11
Corso Garibaldi	12
Via 24 Maggio	8
Via Eritrea	5
Via P. Rapino	2
Via Libertà	17
Via V. Veneto	4
Via F. Tedesco	4
Via T. Berardi	5

AREE DI SOSTA STAGIONALI

SITO	NUMERO POSTI AUTO STALLI
Lido Riccio	357
Lido Saraceni	178

AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

SITO	NUMERO POSTI AUTO STALLI <i>in allestimento</i>
Parcheggio Ciavocco LIVELLO 0	
Parcheggio Ciavocco LIVELLO -2	69
Parcheggio Ciavocco LIVELLO -3	100
Parcheggio Ciavocco LIVELLO -4	101

CARTA DEI SERVIZI

UBICAZIONE PARCOMETRI

1	Lido Riccio	Hotel Mara
2	Lido Riccio	Le Sale
3	Lido Saraceni	Via Cervana
4	Lido Saraceni	Via Cervana
5	Lido Saraceni	Doppia Vela
6	Lido Riccio	Hotel Aurum
7	Lido Saraceni	Officine Forti
8	Ortona	Piazza San Francesco
9	Ortona	Piazza San Francesco
10	Ortona	Piazza Porta Caldari
11	Ortona	Corso Garibaldi
12	Ortona	Via della Libertà
13	Ortona	Via Cavour
14	Ortona	Largo Farnese
15	Lido Riccio	Strada Statale 16 nord
16	Lido Riccio	Strada Statale 16 centro
17	Lido Riccio	Strada Statale 16 sud
18	Lido Riccio	Camping lato ferrovia
19	Lido Riccio	Viale Europa

CARTA DEI SERVIZI

IL SISTEMA TARIFFARIO

ORARIO

AREE DI SOSTA SU STRADA

AREA DI SOSTA
FERIALI

ORARIO DELLA SOSTA

MATTINA
08,00-12,30

POMERIGGIO
16,00-20,00

AREE DI SOSTA STAGIONALI

AREA DI SOSTA FERIALI E FESTIVI

ORARIO DELLA SOSTA

08,00 – 20,00

AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

PARCHEGGIO FERIALI E FESTIVI

ORARIO DELLA SOSTA

00,00 – 24,00

TARIFFE

AREE DI SOSTA SU STRADA

STAGIONE INTERA	
ORARIA	MINIMA
0,50	0,30

AREE DI SOSTA STAGIONALI

STAGIONE ESTIVA TARIFFA	
ORARIA	MINIMA
0,70	0,70

Promozioni

Intera giornata 5,00 €

AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

STAGIONE INTERA PARCHEGGIO VIA GABRIELE D'ANNUNZIO
TARIFFA

PRIMA ORA	ORE SUCCESSIVE
1,50	0,50
Dalle 07,00	Alle 12,30
Dalle 07,00	Alle 20,00
Dalle 20,00	Alle 07,00

€ 2.50

€ 3,50

€ 3,00

ABBONAMENTI:

in fase di
allestimento

CARTA DEI SERVIZI

BOX GARAGE:

Sono disponibili n° 17 box garage indipendenti di varie dimensioni tutti forniti di porta basculante autonoma, di finestra di areazione e di corrente elettrica.

Le quotazioni per gli affitti sono disponibili presso l'ufficio preposto.

Abbonamenti: Le assegnazioni sia per i posti macchina che per i box avvengono nei limiti dei posti disponibili, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Tutti i tipi di abbonamento sono validi per una sola autovettura, censita alla stipula del contratto e non prevedono in nessun modo, il "posto riservato".

Il primo abbonamento dovrà avvenire presso il centro operativo locale di Via Gabriele D'Annunzio scala A livello -1 a Ortona; i successivi rinnovi potranno essere effettuati allo stesso sportello.

MODALITA' DI PAGAMENTO

AREE DI SOSTA SU STRADA

Parcometri

La Cogas Mobilità srl ha installato i parcometri in numero adeguato presso ciascuna area di sosta a pagamento che può essere effettuato mediante:

Monete (con tutte le monete da € 0,05 fino ad € 2,00)

Lettore RFID (per tessere)

Lettore carte di credito e bancomat

Easy park

Per il pagamento mediante parcometri sarà obbligatorio digitare la targa, altrimenti il sistema non emetterà alcun ticket.

AREE DI SOSTA IN STRUTTURA

Cassa automatica

Al livello 0 (zero) è installata una cassa automatica per il pagamento della sosta che può essere effettuato mediante:

Banconote (tagli da € 5,00, € 10,00)

Monete (con tutte le monete da € 0,05 fino ad € 2,00)

Lettore RFID (per tessere)

Lettore carte di credito e bancomat



COGAS MOBILITA' SRL
Via Nino Pace – Zona Ind.le, snc
66026 – Ortona (CH)
tel: 085.9118179 – mail: info@cogasmobilita.it
P.IVA: 02795300694

