



CITTA' DI CARBONIA

Traffic S.r.l.

Sede Legale: Via Salvo D'Acquisto 17 - 87032 Amantea (CS)



Tel/Fax 0982.41886

info@trafficsrl.it



traffic2014@pec.it

La presente carta dei servizi costituisce un impegno che la Traffic S.r.l. assume, nei confronti dei cittadini e dell'Amministrazione Comunale, relativamente ai servizi della sosta a pagamento e delle attività connesse.

Sommario

FINALITA' DELLA CARTA.....	3
CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	4
DIRITTI DEGLI UTENTI	4
DOVERI DEGLI UTENTI	4
SANZIONI	4
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	5
Ufficio Relazioni con il Pubblico:	5
PROCEDURA DEI RECLAMI.....	5
AREE DI SOSTA.....	5
TARIFFE ED ORARI	6
ABBONAMENTI.....	6
MODALITA' DI ACQUISTO TICKET	6

FINALITA' DELLA CARTA

La carta costituisce uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

CONOSCENZA:

- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti (comprese le modalità di prestazione dei medesimi), sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui il cittadino può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio e sui progetti aziendali di miglioramento del servizio.
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

PARTECIPAZIONE:

- Mette a disposizione dell'utenza l'U.R.P., che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra Azienda, utenti e Amministrazione Comunale.

TUTELA:

- Garantisce pronta risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte.
- Garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

DIRITTI DEGLI UTENTI

- Acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del servizio.
- Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio.
- Prendere visione del regolamento di servizio.
- Riconoscere facilmente il personale impiegato nel servizio.
- Poter inoltrare reclami.
- Poter esprimere giudizi e inoltrare 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 ed alle disposizioni aziendali.

SANZIONI

Le aree di sosta sono regolamentate dal CdS e da regolamento comunale. Gli Ausiliari del traffico 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 l'impiego errato del dispositivo di controllo.
- Sostava in zona di sosta in modo non conforme alla segnaletica.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L' Azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità del servizio percepita dagli utenti, tramite indagine a campione, sui fattori di seguito indicati:

- Sicurezza;
- Accessibilità e funzionalità;
- Aspetti relazionali, informazioni, front office;

Gli esiti delle rilevazioni delle indagini, saranno pubblicate sul sito www.trafficsrl.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

E' attivo un call center aziendale con orario dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 17.00

- Tel: 0982/41886
- Mail: info@trafficsrl.it

Funzioni:

- Acquisire reclami, richieste, segnalazioni, suggerimenti degli utenti relativi al servizio, pubblicando sul sito aziendale, www.trafficsrl.it, modelli editabili per facilitarne l' inoltrato.
- Fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltrato reclami
- Curare la procedura per il rilascio abbonamenti.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Modalità di inoltrato reclami:

Via mail all' indirizzo : info@trafficsrl.it

Sito internet nell' area "Reclami"

Lettera raccomandata da inviare a:

Traffic S.r.l., Via S. D' Acquisto, 17 – 87032 – Amantea - Cosenza.

Le risposte saranno fornite in tempi brevi, utilizzando lo stesso mezzo con cui si è ricevuta la domanda.

Nella risposta, saranno presenti, il nome e cognome del responsabile e i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta negativa.

AREE DI SOSTA

PIAZZA CIUSA CENTRO PIAZZA -	STALLI BLU
PIAZZA CIUSA TRATTO ANTISTANTE NUOVO BAR TORINO	STALLI BLU
PIAZZA CIUSA - TRATTO VIA NUORO VIA SAN PONZIANO	STALLI BLU
PIAZZA RINASCITA	STALLI BLU
VIA NUORO	STALLI BLU

VIA DELLE POSTE	STALLI BLU
PIAZZA MATTEOTTI	STALLI BLU
PIAZZA SAN PONZIANO	STALLI BLU
VIA SAN PONZIANO	STALLI BLU
VIALE ARSIA - DAL CIVICO 12 AL PIAZZALE EX INAM	STALLI BLU
VIALE GRAMSCI	STALLI BLU
MULTIPIANO VIA VERONA	INTERA AREA

TARIFFE ED ORARI

Per tutte le aree, ad eccezione del parcheggio multipiano, la tariffa sarà regolamentata come di seguito:

- € 0,40 per 30 minuti.
- € 0,60 per 60 minuti.
- Sosta minima consentita 30'.
- per tutte le aree ad eccezione di Piazza Ciusa dal Lunedì al Sabato dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 20.00.

ABBONAMENTI

- Mensile: 48,00
- Annuale: 480,00

MODALITA' DI ACQUISTO TICKET

L' Acquisito dei ticket sarà possibile tramite parcometro con i seguenti sistemi di pagamento:

- Moneta
- Carte di credito, bancomat;
- Tramite smartphone scaricando l'App, NFC.