



## OSPEDALE BIANCHI MELACRINO MORELLI (RC)

Delibera D.G. 685 del 5.10.2016

Traffic S.r.l.

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



Tel/Fax 0982.41886

[info@trafficsrl.it](mailto:info@trafficsrl.it)



[traffic2014@pec.it](mailto: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 appaltante, relativamente ai servizi della sosta a pagamento e delle attività connesse.

## 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 e sulle 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, 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 regolamentati dal regolamento di attuazione e dagli. Art. 1218 e 1223 C.P.C.

- Sostava in zona di sosta in modo non conforme alla segnaletica;
- Sostava occupando più stalli (applicazione della tariffa pari al numero di stalli occupati);
- Sostava all' interno di stalli riservati (elevazione di una penalina per chiamata carro attrezzi €. 12.00 oltre ai costi della rimozione);
- Smarrimento ticket €. 15,00 al giorno;
- Uscita senza pagare il corrispettivo dovuto €. 15,00 al gg oltre a spese di lavorazione pratica e spedizione.

## 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](http://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](mailto:info@trafficsrl.it)

Funzioni:

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

## PROCEDURA DEI RECLAMI:

Modalità di inoltro reclami:

- Via mail all' indirizzo : [info@trafficsrl.it](mailto: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 VIDEO SORVEGLIATA H 24:

<b>Intera area Ospedaliera</b>	Stalli Blu
--------------------------------	------------

## TARIFFE ED ORARI:

- Parcheggio interno (primi 30 minuti gratis) €. 1.00 ora non frazionabile.
- Parcheggio esterno €. 0,80 ora non frazionabile.
- Orari parcheggio esterno dalle 07.00 alle 22.00
- Parcheggio interno: aperto H 24
- Il rilascio della fattura deve essere richiesto all' indirizzo: info@trafficsrl.it
- **Servizio navetta:** Da Lunedì al Venerdì dalle 07.00 alle 13.00

## MODALITA' DI ACQUISTO TICKET:

L' Acquisto dei ticket sarà possibile presso i varchi d' ingresso ai parcheggi.

## ESENZIONI:

SONO ESENTATI DAL PAGAMENTO DEL BIGLIETTO I DIPENDENTI DELL' AZIENDA AANITARIA, I PORTATORI DI HANDICAP, COLORO CHE RICORRONO A TERAPIA DIALISI, LE AUTORITA IN SERVIZIO, LE DITTE PREVENTIVAMENTE AUTORIZZATE, IN OGNI CASO, ALL' USCITA, **TUTTE LE CATEGORIE MENZIONATE HANNO L' OBBLIGO DI FERMARSI AL BOX E FARSI RICONOSCERE, MOSTRANDO IL TITOLO AUTORIZZATIVO.**

## RESPONSABILITA':

La Traffic S.r.l. è responsabile per i soli danni agli autoveicoli imputabili al proprio personale.

La Traffic non è responsabile, non essendo il parcheggio custodito, per danni arrecati da altri utenti o eventi, per furti tentati o consumati al veicolo o a oggetti lasciati all' interno dell'autoveicolo.