



PARCHEGGIO A PAGAMENTO OSPEDALE DI CARRARA

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 srl assume, nei confronti dei cittadini e dell'Amministrazione appaltante, 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
URP:	4
PROCEDURA DEI RECLAMI:.....	5
NUMERO POSTI DISPONIBILI	5
Tempi di attivazione delle soste e Orari	6
Tariffe	6
Abbonamenti.....	6
ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA':	7

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.
- Presentazione dell'azienda

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.
- 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 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 € 30,00 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.

URP:

E' attivo un call center aziendale con orario da Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 17.00 (tel. r.a. 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'inoltro.
- Fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro reclami
- Curare la procedura per il rilascio abbonamenti.

PROCEDURA DEI RECLAMI:

Modalità di inoltro reclami, entro 2 (due) ore:

- Via mail all' indirizzo: info@trafficsrl.it
- Sito internet nell' area "Reclami"

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 SORVEGLIATE H 24 nel rispetto della normativa 196/2003.
Responsabile del trattamento dati è il Dott. Robert Coccimiglio**

NUMERO POSTI DISPONIBILI

Totale Numero stalli	343	Cassa automatica	1
Totale stalli a pagamento	127	Box con operatore 07.00/20.00	1
Totale stalli gratuiti da riservare:	216		
• Personale dipendente ed assimilati	160		
• Disabili	15		
• Riservati vari (pazienti oncologici, dializzati, donatori...)	41		

Tempi di attivazione delle soste e Orari

- ⇒ Dal lunedì al venerdì, dalle 07.00 alle 20.00
- ⇒ Il sabato e giorni prefestivi dalle 07.00 alle 14.00

Tariffe

- ⇒ Per la sosta in ogni stallo ed in ogni periodo dell'anno sono esentati i primi 17 minuti
- ⇒ Dal 18° minuto la tariffa è di € **0,80** per la prima ora, di € **0,70** per le ore successive alla prima
- ⇒ La tariffa per l'intera giornata è di € **4,00** (se preventivamente comunicato al box cassa)

Smarrimento Ticket € 12,00 al giorno



Abbonamenti

- ⇒ È prevista la seguente forma di abbonamento, richiedibile presso il box cassa:
 - **Abbonamenti mensili per aziende: € 15,00 + € 10,00** (a titolo di caparra per badge rilasciato)
 - **Abbonamenti gratuiti per dipendenti: € 10,00** a titolo di caparra per badge rilasciato



La sosta è vietata al di fuori degli appositi spazi delimitati dalle strisce, negli spazi riservati ai portatori di handicap e nelle aree temporaneamente riservate per disposizione dell'Ente affidante; qualora si riscontri un autoveicolo che intralci la normale viabilità e/o occupi stalli riservati sarà elevata dal personale Traffic S.r.l. una "Penalina per chiamata carro attrezzi di € 30,00" (che sarà corrisposta anche se, nel frattempo che arrivi il carro attrezzi, il proprietario provveda a spostare l'autoveicolo). Lo stesso sarà rimosso dal **servizio carro attrezzi** con addebito delle spese, da corrispondere al titolare della ditta che esegue la rimozione.

ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA':

Per l'oggetto della presente, che consiste esclusivamente nella disponibilità, contro corrispettivo, di un posto auto e nella sua occupazione, e non anche nel deposito e custodia del veicolo, non vi è alcun obbligo di sorveglianza e custodia (non trattandosi di rimessaggio) dello stesso, non si risponde, pertanto di danni cagionati da terzi, furti, sottrazioni od effrazioni.

La Traffic S.r.l. è responsabile per i soli danni agli autoveicoli imputabili al proprio personale, qualora il danno sia stato denunciato, nei termini e nelle modalità sopra descritte, con esibizione del ticket o dell'abbonamento.

L'utente, nell'accedere all'area parcheggio, accetta le presenti condizioni generali e tutte le clausole in esse contenute, comprese quelle della regolamentazione degli abbonamenti. In ordine a qualsiasi controversia, è competente esclusivamente il Foro di Paola – Cosenza.