

## **PARCHEGGI A PAGAMENTO COMUNE DI DORGALI – NUORO**

**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 srl 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.
- Presentazione dell'azienda

**Traffic Srl** è una Società specializzata nella gestione del controllo della sosta nelle aree di parcheggio urbane, su strade pubbliche e in strutture chiuse.

Mediante la certificazione del proprio **Sistema Qualità**, **Traffic** intende raggiungere un duplice obiettivo: garantire un sempre maggiore livello di *Customer Satisfaction* e, nel contempo, fornire al cliente stesso un'immagine tale da favorire la penetrazione in altri mercati, allargando i propri confini competitivi.

La strategia aziendale adottata supporta e garantisce uno sviluppo organizzativo dettato da politiche interne tese:

- **All'ascolto** del Cliente
- **All'utilizzo** della miglior tecnologia economicamente sostenibile
- **Alla gestione** delle commesse con personale qualificato e motivato

- **Alla formazione** continua del personale aziendale
- **Al rispetto** degli standard qualitativi
- **A maggiore** professionalità nel gestire il cliente e gli eventuali disservizi
- **Al miglioramento** continuo.

Il personale operativo della società viene costantemente formato attraverso specifici corsi di aggiornamento e la partecipazione a tutte le più importanti manifestazioni, convegni, seminari organizzati in materia di traffico e mobilità.

È in tale ottica che la nostra Società ha conseguito la formalizzazione del Sistema di **Gestione per la Qualità certificato secondo la normativa internazionale ISO 9001:2008**.

Il Sistema di Qualità della società prevede una pianificazione puntuale di tutte le procedure di gestione delle aree di sosta con parcheggi a pagamento.

- **I Clienti**

Attualmente **Traffic** è presente in diverse Regioni del territorio nazionale, quali Sardegna, Marche, Toscana, Lazio, Basilicata, Calabria. Tra le commesse più importanti attualmente in corso si riportano quelle dei comuni di: **Melfi (PZ), Carbonia (CI), Sant'Antioco (CI), Carrara (MS), Reggio Calabria (RC), Roma (RM), Ancona (AN), Polistena (RC); Livigno (SO), Belvedere Marittimo (CS), Dorgali (NU)**

Relativamente alla sola gestione delle commesse sopra citate, si riportano i seguenti dati:

- **Numero** complessivo stalli (sosta a pagamento) >>>>> **n° 5.063**
- **Numero** complessivo parcometri installati >>>>> **n° 92**
- **Numero** complessivo casse automatiche installate >>>>> **n° 9**
- **Numero** complessivo Ausiliare del Traffico impiegati >>> **n° 83**

- **La Struttura Organizzativa**

La struttura organizzativa di **Traffic** si fonda principalmente su due settori distinti ma fortemente interconnessi:

- *L'area Amministrativa*
- *L'area Tecnico – Operativa.*

La struttura organizzativa della **Traffic**, è in realtà una combinazione delle due organizzazioni sopraccitate, infatti dovendo operare in un settore, quello dei servizi, particolarmente insidioso per via delle informazioni necessarie e dell'elevato livello di complessità, oltre che per assicurare il perfetto conseguimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza, la soluzione ottimale è quella di strutturare la società in modo tale che possa rispondere alle diverse esigenze che possono presentarsi in tempi rapidi e in modo ideale.

Traffic Srl è presente anche nelle gestioni dei servizi di lavorazione del processo sanzionatorio al Codice della Strada presso i Comandi di Polizia Municipale nonché della fornitura, installazione diretta e gestione di impianti semaforici, photored, autovelox fissi e mobili, sorpassometri.

# **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 presente regolamento di attuazione e dagli articoli previsti dal Codice Civile.

- 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 € 50,00 oltre ai costi della rimozione e deposito)

### **• MANCATO PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO DOVUTO**

Come previsto dalle norme vigenti, è facoltà della concessionaria attivare il recupero dell'evasione tariffaria di € 4,00 oltre alle spese di lavorazione pratica.

In tal caso verranno applicate, oltre a quanto dovuto (evasione tariffaria), le seguenti tariffe:

- € 35,00 per le spese di lavorazione pratica
- € 15,00 per le spese di notifica e registrazione dell'atto.

La presente non annulla eventuali altri procedimenti in corso da parte degli uffici comunali.

## **URP:**

E' attivo un call center aziendale con orario da Lunedì al Venerdì dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 17.00 (tel. r.a. 0982.41886)

mail: [info@traffic srl.it](mailto:info@traffic srl.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::**

Via mail all'indirizzo: [info@trafficsrl.it](mailto:info@trafficsrl.it)

Sito internet nell'area "Reclami"

Le risposte saranno fornite entro 72 ore (feriali), 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.

<b>Totale Numero stalli a pagamento auto</b>	<b>457</b>	<b>Parcometri</b>	<b>14</b>
<b>Totale Numero stalli a pagamento moto</b>	<b>38</b>		

### 📄 **Tempi di attivazione delle soste e Orari**

⇨ **Dorgali**: tutto l'anno, tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00, sabato mattina dalle 09.00 alle 13.00

⇨ **Cala Gonone**: dalla Domenica delle Palme al 15 ottobre, tutti i giorni feriali e festivi, dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 20.00

### 📄 **Tariffe**

⇨ **Dorgali**: per la sosta in ogni stallo la tariffa è di

- €0,30 per mezz'ora
- €0,60 per un'ora

⇨ **Cala Gonone**:

- €0,50 per mezz'ora
- €1,00 per un'ora



### 📄 **Abbonamenti**

Sottoscrivibili inoltrando richiesta all'indirizzo e-mail [info@trafficsrl.it](mailto:info@trafficsrl.it) consegnati agli utenti entro 7 gg. dalla ricezione della richiesta:

⇨ **Dorgali**:

- per le famiglie residenti, dimoranti o comunque proprietarie di una seconda casa (in numero di uno a famiglia), e per i titolari di attività commerciali, n.1 abbonamento ad attività prospicienti le vie dove sono istituiti i parcheggi a pagamento;
- l'abbonamento potrà essere quindicinale al costo di €15,00; mensile al costo di €30,00 o bimestrale al costo di €50,00.

⇨ **Cala Gonone**:

- per chiunque lo richieda, un abbonamento giornaliero al costo di €6,00;
- per le famiglie residenti, dimoranti o comunque proprietarie di una seconda casa, (in numero di uno a famiglia) prospicienti le vie dove sono istituiti i parcheggi a pagamento;
- l'abbonamento potrà essere quindicinale al costo di €15,00; mensile al costo di €30,00 o bimestrale al costo di €50,00;
- per le strutture alberghiere, prospicienti le vie dove sono istituiti i parcheggi a pagamento può essere richiesto e rilasciato in base alla percentuale stabilita nel 20% del numero delle camere, un numero corrispondente di abbonamenti al costo di €1,00 al giorno, e nella quota della metà di detta percentuale per eventuali parcheggi riservati al costo di €10,00 al giorno cadauno;



– per tutti gli altri tipi di attività commerciali prospicienti le vie dove sono istituiti i parcheggi a pagamento può essere richiesto e rilasciato n.1 abbonamento ad attività al costo di €1,00 al giorno.

#### **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.

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.