

PARCHEGGIO TOR DI QUINTO/PIAZZALE PONTE MILVIO
ROMA

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	3
DIRITTI DEGLI UTENTI	3
DOVERI DEGLI UTENTI	3
SANZIONI	4
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	5
PROCEDURA DEI RECLAMI	5
TARIFFE ED ORARI	5
MODALITA' DI ACQUISTO TICKET:	6
ESENZIONI:	6
RESPONSABILITA':	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 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 €.
40,00 oltre ai costi della rimozione e custodia
- smarrimento ticket €.
15,00 al giorno

Mancato pagamento del corrispettivo dovuto

Come previsto dalle norme vigenti, è facoltà della concessionaria attivare il recupero dell'evasione tariffaria di € 15,00, 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.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

E' attivo un call center aziendale con orario da Lunedì al Venerdì dalle 09.30 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.30 (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:

Sito internet www.trafficsrl.it nell'area "Reclami"

Le risposte saranno fornite entro 72 ore (feriali)

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

NUMERO POSTI DISPONIBILI

Intera area parcheggio

91 posti

Riservati invalidi

3 posti

Max utilizzo 3 ore al gg

Raggiunta la soglia di saturazione, il sistema non permetterà altri ingressi

TARIFFE ED ORARI

• Dalle 07.00 alle 19.00 € 0,50 ad ora nelle prime due ore o frazione ed in €. 1,00 per le ore successive;

• Dalle 19.01 alle 24.00 in €. 1,00 per ogni ora o frazione;

• Dalle 00.01 alle 06.59 in €. 2,00 per ora o frazione;

- Parcheggio aperto H 24 sette giorni su sette;
- Il rilascio della fattura deve essere richiesto all' indirizzo: info@trafficsrl.it

MODALITA' DI ACQUISTO TICKET:

L' Acquisto dei ticket sarà possibile presso il varco d' ingresso ai parcheggi.

L' Utente dopo essersi recato alla cassa per effettuare il pagamento ha 10 minuti di tempo per lasciare l' area parcheggio, trascorso tale termine, il ticket non permetterà l' uscita senza una integrazione del pagamento pari al tempo trascorso oltre i 10 minuti.

ESENZIONI:

SONO ESENTATI DAL PAGAMENTO, LE AUTORITA' IN SERVIZIO, ED UN NUMERO MASSIMO DI 3 AUTOVEICOLI ATTE AL TRASPORTO DI PERSONE DIVERSAMENTE ABILI, MUNITE DI TESSERINO.

RESPONSABILITA':

La Traffic srl 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.