

# Carta dei servizi 2014

[WWW.SALERNOMOBILITA.IT](http://WWW.SALERNOMOBILITA.IT)

**SALERNO MOBILITÀ SPA**  
SOCIETÀ IN HOUSE DEL  
COMUNE DI SALERNO

TEL +39 089 251315  
FAX +39 089 251314

salernomobilita@pec.it  
info@salernomobilita.it









# Sommario

---

<b>4</b>	<b>PRESENTAZIONE</b>
4	Premessa
4	Principi ispiratori
4	Elenco delle Associazioni degli utenti
<b>6</b>	<b>L'AZIENDA</b>
<b>7</b>	<b>SERVIZI IN AFFIDAMENTO</b>
<b>7</b>	<b>Gestione dei parcheggi</b>
8	Obiettivi a breve e medio periodo
10	AREE "MISTE" (Z.P.R.U.)
10	TABELLA: <i>Abbonamenti</i>
11	TABELLA: <i>Tariffe orarie</i>
12	TABELLA: <i>Aree miste (Z.P.R.U.)</i>
13	AREE PERIMETRATE AUTOMATIZZATE
13	TABELLA: <i>Abbonamenti</i>
13	TABELLA: <i>Tariffe orarie</i>
14	AREE PERIMETRATE NON AUTOMATIZZATE
14	TABELLA: <i>Abbonamenti</i>
15	TABELLA: <i>Tariffe orarie</i>
16	TABELLA: <i>Elenco parcometri</i>
<b>17</b>	<b>Servizio di rimozione e blocco dei veicoli</b>
<b>18</b>	<b>Servizio di gestione scale mobili ed ascensori pubblici del Comune di Salerno</b>
<b>20</b>	<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b>
20	Diritti degli utenti
20	Doveri degli utenti
21	Rapporti con il pubblico
21	Forme di indennizzo
21	Reclami
<b>22</b>	<b>GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA</b>
22	Fattori di qualità, indicatori e standard
22	Indagini di gradimento del servizio
25	Osservatorio della qualità
25	Istituzione Tavolo Paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie
<b>27</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>
<b>27</b>	<b>FINANZIAMENTO ATTIVITÀ</b>
<b>MAPPE</b>	
<b>17</b>	<b>ZPRU E AREE DI PARCHEGGIO GESTITE DA SALERNO MOBILITÀ</b>
<b>26</b>	<b>ZPRU E AREE DI SOSTA</b>
<b>28</b>	<b>ZPRU E AREE DI SOVRAPPOSIZIONE</b>
<b>30</b>	<b>PARCOMETRI</b>

# Presentazione

## PREMESSA

La presente **CARTA DEI SERVIZI**, adottata con determina n. 4 del 10 Febbraio 2014 dell'Amministratore Unico, costituisce un impegno che l'azienda Salerno Mobilità S.p.A. assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi in materia di parcheggi ed aree di sosta, vigilanza aree miste, procedure rilascio permessi residenti ZPRU, bloccaggio e rimozione dei veicoli, servizi scale mobili ed ascensori pubblici, nonché in materia di mobilità nel territorio comunale - da questo momento in poi sinteticamente indicati come "Servizi in affidamento"- da essa erogati in quanto concessi con affidamento in house dal Comune di Salerno.

Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

## ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI

L'Azienda per la redazione della presente Carta dei Servizi ha attivato le procedure di consultazione e partecipazione con le Associazioni degli utenti accreditate:

**Associazione Federconsumatori**

**Associazione Movimento Difesa del Cittadino**

**Associazione Unione Nazionale Consumatori**

**Associazione Assoutenti**

## PRINCIPI ISPIRATORI

Salerno Mobilità S.p.A. si obbliga ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'Azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani, alle persone disabili ed alle persone socialmente più deboli.

L'Azienda si impegna altresì ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione dei Servizi in affidamento continua, regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. L'Azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

L'attività della Salerno Mobilità S.p.A. si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di soggetti, interni ed esterni all'organizzazione; interni quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterni quali: gli utenti dei servizi, i fornitori, le associazioni di consumatori, i sindacati, etc.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'azienda si impegna ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei Servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento degli stessi.

## SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei Servizi in affidamento, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione dei vari servizi.

## FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

### ***Come strumento di 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 esercizio dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;

### ***Come strumento di partecipazione:***

- mette a disposizione dell'utenza una serie di strumenti (Numero Verde Aziendale, Procedure di Reclamo, Sito Internet Istituzionale), che rappresentano i canali preferenziali di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggio della qualità del servizio percepito dai clienti;

### ***Come strumento di tutela:***

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

# L'azienda

## SALERNO MOBILITÀ S.P.A.

Salerno Mobilità S.p.A. è una società per azioni, con la partecipazione totalitaria di capitale pubblico, ed è soggetta al controllo ed all'attività di direzione e coordinamento dell'Ente comunale, trattandosi di società c.d. in house.

Costituita nel 1997 dal Comune di Salerno per la progettazione e la realizzazione di interventi nel settore della mobilità e della sosta, ha progressivamente esteso i propri servizi negli anni, ampliandoli dalla gestione delle aree di sosta a quelli di gestione degli ascensori pubblici e del servizio di rimozione dei veicoli.

Il Comune, proprietario del suolo pubblico, rinnovando gli affidamenti precedenti secondo la procedura di cui all'art. 34, comma 20, L. 122/12, con delibera di C.C. n° 33 del 02/09/2013, ha disposto l'affidamento in house per tre anni del servizio di gestione di:

- aree di sosta su strada (strisce blu lungo strada);
- aree di sosta perimetrare automatizzate;
- aree di sosta perimetrare non automatizzate;
- rimozione veicoli;
- rilascio permessi autorizzazione alla sosta ai cittadini residenti nelle ZPRU (Zone di Particolare Rilevanza Urbanistica);
- ascensori pubblici di Via Velia, di P.zza Medaglie d'Oro e di P.zza Matteo D'Aiello;
- scale mobili pubbliche di Via Indipendenza.

Il Rappresentante Legale è l'Amministratore Unico **Avv. Massimiliano Giordano**, in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio relativo all'anno 2015.

La **Salerno Mobilità** ha sede in P.zza Principe Amedeo, 6 - 84125 - Salerno.

Telefono: **+39 089 251315**

Fax: **+39 089 251314**

Sito web: [www.salernomobilita.it](http://www.salernomobilita.it)

PEC: [salernomobilita@pec.it](mailto:salernomobilita@pec.it)

**L'area deposito rimozioni** è sita in L.re Marconi - 84121 - Salerno.

**RECAPITO DIURNO +39 089 758892**

cell. **+39 331 5631956** dalle 07:00 alle 22:00

**RECAPITO NOTTURNO +39 089 2756090**

dalle ore 22:01 alle ore 06:59.

**Numero verde: 800 237354**



# Servizi in affidamento

## GESTIONE PARCHEGGI

### GESTIONE DEI PARCHEGGI E DELLE AREE DI SOSTA DI PROPRIETÀ COMUNALE, DI VIGILANZA DELLE AREE MISTE, DI GESTIONE DELLE PROCEDURE DI RILASCIO DEI PERMESSI RESIDENTI ZPRU

Con riferimento alla realtà italiana, si stima che ogni quartiere dovrebbe disporre di un numero di spazi di sosta "esterni" (esclusi cioè i box privati ed i parcheggi dei poli di attrazione primari) calcolato in numero pari almeno al 25% del totale dei residenti nell'area (cioè 1 posto auto ogni 4 abitanti).

Il problema della sosta ricorrente nella città di Salerno è dato dalla struttura del centro storico e dalla morfologia del territorio cittadino, tale da non consentire la disponibilità degli spazi di sosta teoricamente necessari in base ai valori citati. La localizzazione di numerosi poli di attrazione all'interno del centro cittadino comporta, inoltre, una elevata domanda di mobilità verso il centro stesso, che non è gestibile lasciando i pochi parcheggi disponibili in una logica di auto-regolazione. Questo problema riguarda sostanzialmente la sosta relativa alle attività diurne (dunque di breve e medio periodo).

Il Comune di Salerno - Ente affidante dell'Azienda - intende intervenire sia sull'offerta, cioè aumentando i parcheggi localizzati nel centro o nelle sue vicinanze, sia sulla domanda di sosta, cercando di ridurla con politiche di vario tipo:

- A. potenziamento del trasporto pubblico;**
- B. miglioramento dell'accessibilità ciclopedonale;**
- C. riorganizzazione dei tempi e degli orari delle attività localizzate nell'area (scuole, uffici, ecc.);**
- D. promozione del car-pooling e delle altre esperienze di mobilità sostenibile;**
- E. divieto o disincentivazione della sosta (con politiche tariffarie o di controllo degli accessi, salvaguardando comunque i diritti dei residenti e delle categorie deboli).**

La gestione dei Servizi affidati alla Salerno Mobilità SPA intende porsi come strumento per la realizzazione dei fini di cui ai punti **d)** ed **e)**. La gestione degli spazi di sosta è dunque di vitale importanza per il buon funzionamento della mobilità urbana, e va effettuata con l'obiettivo di garantire il diritto alla mobilità di tutti i cittadini. Ciò costituisce la principale mission dell'Azienda.

La gestione del servizio di sosta e parcheggio di autoveicoli e ciclomotori nei parcheggi pubblici perimetrati a pagamento, ovvero nelle aree senza custodia, di cui all'art. 7 lett. f) del Codice della Strada, ovvero nelle aree adibite in via temporanea ed occasionale a parcheggio pubblico regolamentato, viene effettuato nelle aree di proprietà comunale che l'Ente adibisce a parcheggio pubblico, stabilendone la tariffa, in ossequio al piano comunale dei parcheggi.

Il servizio di gestione delle aree destinate a parcheggio a pagamento individuate sul territorio comunale comprende, in particolare, la sorveglianza degli stalli al fine di sanzionare i comportamenti non corretti, la gestione dei parcometri e delle casse automatizzate e la loro manutenzione, la distribuzione e la gestione di biglietti prepagati e di ogni forma di abbonamento, lo svuotamento periodico dei parcometri e delle casse automatizzate e il versamento di tutte le somme incassate, la promozione e l'incentivazione di modalità innovative di pagamento della sosta, a partire dal sistema Easypark (borsellino elettronico, modalità di pagamento con cellulare, a chiamata su numero riservato o attraverso utilizzo di App dedicata), sino al sistema Telepass in via di attivazione. Infine il servizio viene gestito in stretta collaborazione con il sistema imprenditoriale locale, con particolare riferimento alle strutture ricettive, nonché adeguando le politiche tariffarie con la promozione di particolari modalità di abbonamento a tutela delle fasce deboli.

## OBIETTIVI A BREVE E MEDIO PERIODO

La strategia individuata dall'Azienda - sotto la direzione ed il controllo dell'Ente affidante - per la gestione di tale tipo di servizio e dalla conseguente struttura organizzativa di cui intende dotarsi è connessa dunque al più ampio piano di mobilità urbana, costituendo la gestione delle aree di sosta e parcheggio (tipologia di tariffe, agevolazioni, individuazione delle aree di sosta e delimitazione delle Z.P.R.U.) una delle più importanti leve di mobilità urbana.

Diverse sono le ricadute positive perseguite con tali servizi:

- La gestione ordinata del parcheggio delle aree di sosta pubbliche perimetrare, con tutela dei veicoli privati;
- La gestione ordinata e la vigilanza sul rispetto delle regole sul parcheggio pubblico regolamentato lungostrada nelle aree c.d. Z.P.R.U. (zone di particolare rilevanza urbanistica);
- Il contrasto all'esercizio abusivo del lavoro di parcheggiatore, che comporta ricadute significative in termini di sicurezza degli utenti, immagine e decoro della città;
- Un adeguato e funzionale servizio di gestione del servizio di rilascio permessi residenti ai soli aventi diritto, nonché dei permessi c.d. sociali o a favore della mobilità sostenibile (donne in gravidanza, famiglie numerose, auto elettriche etc);
- La vigilanza delle aree riservate ai residenti e delle aree c.d. miste (a pagamento e con facoltà di parcheggio gratuito ai residenti muniti di autorizzazione);
- L'esercizio delle funzioni di prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta, ai sensi dell'art. 17 comma 132 della legge 127/97, con personale abilitato - che sgrava per tali attività i compiti del locale comando dei VVUJ.

L'Azienda, in attesa della consegna dell'area di sosta denominata Park Libertà, in sostituzione della precedente area Alvarez, ha già espletato gara di appalto per l'implementazione di un sistema di automazione con tecnologia d'avanguardia, che consentirà l'utilizzo della modalità di pagamento Telepass, della prenotazione via web del posto auto, della più avanzata tecnologia contactless etc.

La stessa società ha negli ultimi anni promosso e gestito il rilascio di permessi "sociali": il "permesso rosa", in favore delle donne in stato di gravidanza, residenti in città, e "permesso famiglie numerose", in favore di famiglie con più di tre figli, curando la pubblicità degli stessi presso l'utenza. Nei prossimi anni intende incentivare e pubblicizzare ulteriormente presso l'utenza tali tipi di agevolazione. Nell'esercizio delle funzioni di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta rafforzerà il preventivo utilizzo del c.d. avviso di cortesia agli utenti.

La Salerno Mobilità si è resa altresì promotrice di iniziative inerenti la c.d. mobilità sostenibile, che intende proseguire e rafforzare

Ha implementato il servizio di carpooling Città di Salerno-Università di Salerno, ed ha promosso il bando, tutt'ora in corso per l'implementazione di un sistema di bike sharing. Ha implementato, unitamente alla consorella Salerno Energia SpA, un punto di ricarica gratuito per auto e bici elettriche presso l'area automatizzata di Park Concordia ed ha promosso ed avviato il "permesso auto elettriche" che consente la sosta gratuita in tutte le aree, anche automatizzate, gestite dall'azienda, oltre che l'accesso alle ZTL.

## AREE PERIMETRATE NON AUTOMATIZZATE

Via Ligea	<b>180</b>
Multisala	<b>450</b>
Stadio Arechi	<b>1350</b>
P.zza G. Amendola	<b>66</b>
Via L. Vinciprova	<b>125</b>
P.zza R. Casalbore	<b>69</b>
Via L. Orofino	<b>21</b>
Via Posidonia	<b>28</b>
Via A. Carella	<b>260</b>
Via O. Flacco	<b>168</b>

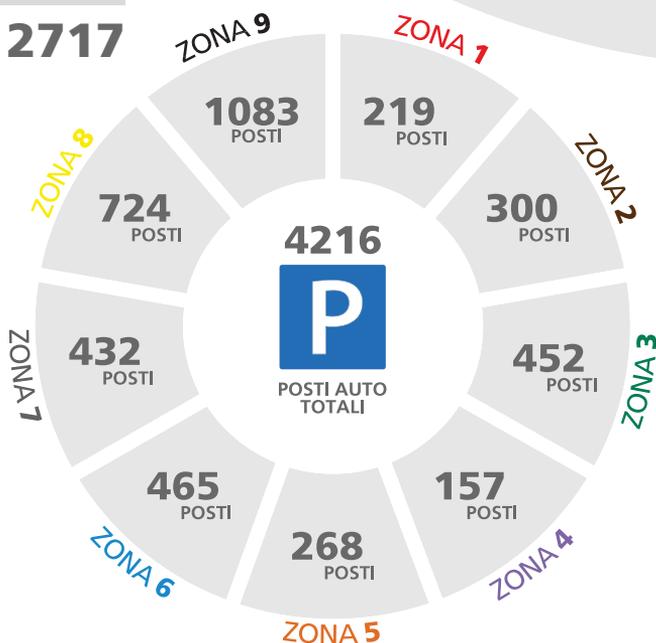
**POSTI AUTO  
TOTALI 2717**

## AREE PERIMETRATE AUTOMATIZZATE

P.zza della Concordia	<b>260</b>
Sottopiazza Concordia	<b>220</b>
P.zza G. Mazzini	<b>162</b>
Via S. Robertelli	<b>448</b>
Interrato/Ex cementificio	<b>202</b>
Foce Irno	<b>224</b>

**POSTI AUTO  
TOTALI 1516**

## AREE "MISTE" (Z.P.R.U.)



**N.B.** Come indicato nel Report allegato al Rapporto sulla Mobilità Urbana 2011, pubblicato dall'Istat il 14 giugno 2013, in Italia i comuni capoluogo di provincia dispongono in media di 51,3 stalli di

sosta a pagamento su strada ogni mille autovetture circolanti (+2,5% sul 2010). Gli stalli di sosta a pagamento su strada nel Comune di Salerno sono pari a 41,4 per 1.000 autovetture circolanti.

# Aree "miste" (Z.P.R.U.)

## ABBONAMENTI (i permessi sono da considerarsi contingentati)

TIPOLOGIE DI ABBONAMENTO	PREZZO	VALIDITÀ	ORARIO	AREA DI SOSTA	NOTE
Permesso famiglie numerose	€ 50,00	Annuale	H/24	Tutte le aree	Valido tutti i giorni, per famiglie, residenti a Salerno, con 4 o più figli, fruibile in tutte le aree.
Permesso Rosa	€ 30,00	Sino al termine del terzo mese successivo la data del presunto parto	H/24	Tutte le aree	Valido tutti i giorni, per donne in gravidanza, residenti a Salerno, fruibile in tutte le aree.
Permesso Categorie Speciali	€ 250,00	Annuale	H/24	Tutte le aree non perimetrate	Valido tutti i giorni, riservato a Uffici, Enti, Istituzioni e Società che svolgono servizio di interesse pubblico e/o interventi su impianti o reti di pubblica utilità, fruibile in tutte le aree di sosta non perimetrate
Permesso Auto elettriche	€ 10,00	Annuale	H/24	Tutte le aree ad eccezione di quelle automatizzate	Valido tutti i giorni anche per altre tipologie di veicoli

Nota 1:  
Civici Via A. Carella

Via Torrione 9,23,33,63,79 e 8,20 e 54 - Via G. de Jacopis 3 - M. Testa 8,11 e 29 - La Carnale 4 e 8 - C. Tafuri 15 - T. Scillato 11 - Via R. Antonio 5 - Via B. Giovanni 1 e 4

Nota 2:  
Civici Via O. Flacco

P.zza della Libertà 12,16,17,18/b,20 - D. Somma 1 e 4, - G. Angrisani 2,5 e 7 - Ventimiglia 19 - R. Galdieri 10,18 e 28 - M. Fatima 21,24,36,44,58,70,98 - A. del Baviglio 11 e 13 - F. Gaeta 7,24 e 38 - VI Settembre 36 - L. Settembrini 40 e 52 - D. Martino 6 - Posidonia 164,182,289,301,307,379,349, 395,405 e 212 - T. Gattola 1,3,5 e 7 - O. Galdieri 17,19 e 22 - B. Garofano 9 - R. Cocchia 8,12/4 e 27 - P.zza Civili Brescia 22 - Sichelmanno 8,13,22,41 e 79 - G.B. Amendola 51,69,70,91 e 102 - O. Flacco 6,8,10,12,14,16,18 e 20 - Martiri di Cefalonia 1,2,4,6,8,10,12,14,16,18,20,22 e 24 - M. Ungheresi 8,9,15,37,38,39,41,43,45,47,49,51,53,55,56,57,58,59,60,61,63,65,69,71 - Trav. Villa Marina 6 - M. Pizone 2,4 e 6 - F. Cuomo, 1 - Virgilio, 6,8 e 42 - F. Rizzo 2 e 4 - C. Carmine 2,4,33 e 35 - A. Fabbriatore 1

Nota 3:  
Civici Via S. Robertelli

Via Sabato Robertelli 19,21,29,51,54,58 - Via Paolo Grisignano 1,4,7,12,15,21,22, 32 - Via Abella Salernitana 3,13,23,26,33 - Via Filippo Sciaraffia 9, 21 - Via Davide Vietri 5, 8, 20 - Via Carlo Granozio 8, 10, 13 - Via XX Settembre 5, 14, 33, 38, 43, 49, 61 - Via Vincenzo Robertiello 8,16 - Via Vincenzo Padula 15, 30, 44

## TARIFE ORARIE

AREE	INTEGRAZIONE E MODIFICHE	TARIFE	TIPOLOGIA VEICOLO	ORARIO	NOTE
 ZONA 1		€ 1,00/1H o frazione *€ 2,00/1H o frazione	Autovettura	8:00-21:00 (tutti i giorni tranne la domenica)	*tale tariffa è valida in P.zza M. Luciani e Via Lista con orario dalle 8-03 tutti i giorni
 ZONA 2	Incluso tratto di L.mare Trieste compreso tra Via Porta di Mare e P.zza Cavour	€ 0,80 primi 30 minuti € 2,00/H ogni ora successiva o frazione	Autovettura	8:00-03:00 (tutti i giorni)	
 ZONA 3		€ 1,00/1H o frazione	Autovettura	8:00-21:00 (tutti i giorni tranne la domenica)	
 ZONA 4	Incluso tratto di C.so Garibaldi antistante BNL	€ 0,80 primi 30 minuti € 2,00/H ogni ora successiva o frazione	Autovettura	8:00-03:00 (tutti i giorni)	
 ZONA 5		€ 1,00/1H o frazione	Autovettura	8:00-21:00 (tutti i giorni tranne la domenica)	
 ZONA 6	Incluse Via Aquaro, P.zza di V. Veneto	€ 0,80 Primi 30 minuti € 2,00/H ogni ora successiva o frazione	Autovettura	8:00-03:00 (tutti i giorni)	
 ZONA 7	Incluse Via Mosca, Via Caterina Alessandrina	€ 1,00/1H o frazione	Autovettura	8:00-21:00 (tutti i giorni tranne la domenica)	
 ZONA 8	Inclusa Via F. Pinto	€ 1,00/1H o frazione*	Autovettura	8:00-21:00 (tutti i giorni tranne la domenica)	* tale tariffa è valida in P.zza Casalbore, Via Piave, P.zza Cav. Di V. Veneto anche la domenica
 ZONA 9		€ 1,00/1H o frazione	Autovettura	8:00-21:00 (tutti i giorni tranne la domenica)	

## AREE MISTE (Z.P.R.U.)

AREE INTEGRATE	INTEGRAZIONE E MODIFICHE	TARIFFE	TIPOLOGIA VEICOLO	ORARIO	NOTE
Interscambio ZPRU Zone <b>1 e 2</b> 	A partire dal giorno 1 ottobre e sino al 15 gennaio dell'anno successivo previa comunicazione della società sarà consentito l'interscambio tra tali zone. Via A. Sabatini, Via S. Lista.		Autovettura		
Interscambio ZPRU Zone <b>1, 3 e 7</b> 	Viale Ruggero Moscati e via G. Capasso ambo i lati tratto compreso tra Via Sant'Eremita e via dei Principati comprensivo del tratto fronte Catasto (ex Trincerone)		Autovettura		
Interscambio ZPRU Zone <b>4 e 6</b> 	Corso Garibaldi (da via A. Cilento a Via A. De Felice) e Via L.mare Trieste (da via A. Cilento a Via A. De Felice)		Autovettura		
Interscambio ZPRU Zone <b>5 e 8</b> 	Sarà consentita la sosta in P.zza Cav. di V. Veneto, L.go A. Sterzi, Via Dalmazia Trincerone Ferroviario (tra Via Dei Principati, P.zza Falcone e Borsellino) e Via Nizza (da Via Diaz a P.zza Casalbore)		Autovettura	8:00-21:00 (tutti i giorni)*	per le seguenti strade P.zza Cav. di V. Veneto Trincerone compreso tra via Nizza e Via dei Principati
Interscambio ZPRU Zone <b>8 e 9</b> 	Via A. Ali, Via Memoli e P.zza Magna (incrocio Via Dalmazia, Cacciatori dell'Irno e Via Farao)		Autovettura		

# Aree perimetrate automatizzate

## ABBONAMENTI (sono da considerarsi contingentati)

TIPOLOGIE DI ABBONAMENTO	PREZZO	VALIDITÀ	ORARIO	AREA DI SOSTA	NOTE
Diurno	€ 100,00	Mensile	06:00-22:00	Sotto P.zza della Concordia	Valido dal lunedì al sabato, non valido la domenica e i giorni festivi
Notturmo	€ 50,00	Mensile	22:00-07:00	P.zza della Concordia	Valido tutti i giorni
Diurno	€ 50,00	Mensile	06:00-22:00	Foce Irno e Foce Irno Interrato	Valido dal lunedì al sabato, non valido la domenica e i giorni festivi
Full-Time	€ 120,00	Mensile	H/24	Foce Irno e Foce Irno Interrato	Valido tutti i giorni

## TARIFE ORARIE

AREE	INTEGRAZIONE E MODIFICHE	TARIFE	TIPOLOGIA VEICOLO	ORARIO	NOTE
P.zza della Concordia		€ 2,00/H o frazione	Autovettura	H/24	
Sottopiazza Concordia		€ 1,00 primi 30 minuti € 2,00/H ogni ora successiva o frazione	Autovettura	H/24	
P.zza G. Mazzini		€ 2,00/H ogni ora successiva o frazione	Autovettura	H/24	
Via S. Robertelli Area Mercatale		€ 1,00/intera sosta ore 15:30-24:00	Autovettura	H/24	
Via S. Robertelli Area Parcheggio		€ 1,00/H ogni 2 ore o frazione dalle 07:00-13:30 € 1.00 intera sosta dalle 13.31 alle 06.59	Autovettura	H/24	
Lungomare Marconi - P.zza d'Armi		€ 10,00 intera sosta; € 15,00 intera sosta *; € 20,00 intera sosta **	Camper	H/24	Si precisa che l'area di sosta Lungomare Marconi - P.zza d'Armi è fruibile con i servizi necessari, se richiesti, anche per attività di campeggio. *sosta con allaccio idrico; **sosta con allaccio idrico ed elettrico.
Lungomare Marconi - P.zza d'Armi		€ 1,00 intera sosta	Autovettura	H/24	
Foce Irno - Foce Irno Interrato		€ 1,00/H o frazione ore 07:01-22:00 € 1,00/2H ore 22:01-07:00	Autovettura	H/24	

# Aree perimetrate non automatizzate

## ABBONAMENTI (sono da considerarsi contingentati)

TIPOLOGIE DI ABBONAMENTO	PREZZO	VALIDITÀ	ORARIO	AREA DI SOSTA	NOTE
Full-Time	€ 50,00	Mensile	H/24	Via A. Carella	Riservato ai non residenti valido tutti i giorni
Full-Time	€ 12,00	Mensile	H/24	Via A. Carella	Valido tutti i giorni e Riservato ai soli residenti dei civici di cui alla nota n°1. Gli abbonati in occasione di manifestazioni che occupano via Carella possono utilizzare il parcheggio di via Vinciprova.
Autobus Full-Time	€ 150,00	Mensile	H/24	Via A. Carella	Valido tutti i giorni
Autonoleggio Full-Time	€ 50,00	Mensile	H/24	Via A. Carella	Valido così come definito dalla Delibera di G.C. n. 954/08; destinato ad eventuali nuove istanze anche selezionate con la medesima procedura
Full-Time	€ 40,00	Mensile	H/24	Via O. Flacco	Valido tutti i giorni e Riservato ai soli residenti, dei civici di cui alla nota n°2
Full-Time	€ 100,00	Mensile	H/24	Via O. Flacco	Valido tutti i giorni e Riservato ai soli residenti dei civici di cui alla nota n°2. Sostituisce il precedente dall'attivazione dell'automazione
Full-time	€ 20,00	Mensile	H/24	Via S. Robertelli	Valido tutti i giorni e Riservato ai soli residenti, dei civici di cui alla nota n°3
Diurno	€ 35,00	Tutti i giorni	H/24	Via Porto	Valido dal lunedì al sabato, non valido la domenica e i giorni festivi
Autobus full-time	€ 50,00	Mensile	H/24	Via Ligea (area riservata autobus)	Valido tutti i giorni
Abbonamento Autobus full-time	€ 150,00	Mensile	H/24	Via A. Carella	Valido tutti i giorni
Abbonamento diurno	€ 25,00	Mensile	06:00-22:00	Via L. Vinciprova	Valido dal lunedì al sabato, riservato ai dipendenti non residenti a Salerno, che dimostrino di lavorare in città e/o residenti a Salerno che dimostrino di avere sede di lavoro fuori città.
Abbonamento (mercatali)	€ 50,00	Annuale	06:00-14:00	L.go A. Sterzi	Riservato agli esercenti del mercato di Via Piave per la sosta degli automezzi necessari allo svolgimento della propria attività.
Abbonamento Universitari e dipendenti Azienda Ospedaliera	€ 20,00	Mensile	07:00-21:00	Stadio Arechi intera area	Riservato agli studenti universitari ed i dipendenti dell' Azienda Ospedaliera "S. Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona"
Abbonamento Lavoratori Atipici	€ 100,00	Mensile	18:00-06:00	Sottopiazza Concordia	Riservato ai lavoratori subordinati e/o atipici con turni di lavoro giornaliero oltre le ore 24.00, nei parcheggi denominati Via Alvarez e Sotto P.zza della Concordia, il rilascio del permesso sarà effettuato ad un costo pari a quello già attivo previsto per i non residenti, con validità nella fascia oraria 18-06, fermo restando eventuali contingentamenti che si dovessero rendere necessari al fine di evitare disagi agli utenti abituali.

## TARIFFE

AREE	INTEGRAZIONE E MODIFICHE	TARIFFE	TIPOLOGIA VEICOLO	ORARIO	NOTE
Via Ligea		€ 2,00/5H o frazione	Autovettura	H/24 tutti i giorni	Inclusa area sottostante Viadotto Gatto
Via Ligea	Inclusa area sottostante Viadotto Gatto	€ 3,00/12H o frazione	Autovettura	7:00-20:00	
Via Ligea - ex mercato ittico		€ 1,00/3H ore 07:00-19:00 € 1,00/1H ore 19:00-07:00	Autovettura	H/24	
P.zza G. Amendola		€ 2,50/1H o frazione	Autovettura	8:00-03:00	
P.zza V. Veneto		€ 0,80 primi 30 minuti € 2,00/H ogni ora successiva o frazione	Autovettura	8:00-03:00	
Via L.Vinciprova		€ 1,00/4H o frazione	Autovettura	H/24	
P.zza R. Casalbore		€ 1,00/1H o frazione	Autovettura	8:00-21:00	
Via L. Orofino		€ 1,00/1H ore 08:00-13:00 ore 16:00-21:00	Autovettura	8:00-21:00	
Via Posidonia		€ 1,00/1H ore 08:00-13:00 ore 16:00-21:00	Autovettura	8:00-21:00	
Via A.Carella		€ 1,00/2H o frazione	Autovettura	H/24	
Via A.Carella		€ 5,00/1H o frazione	Autobus	H/24	
Via O. Flacco		€ 0,50/1H o frazione	Autovettura	8:00-21:00	
Stadio Arechi		€ 1,00 intera sosta	Autovetture	Incontri di Calcio	Intera area
Stadio Arechi		€ 2,00 intera sosta	Autovetture	Altri Eventi (Concerti...)	Intera area
Stadio Arechi		€ 15,00 intera sosta	Autobus	Incontri di Calcio ed Altri Eventi	Intera area

Stadio Arechi		€ 2,00/intera sosta	Autovetture	Luci D'Artista/ Notte Bianca/altre iniziative cittadine in cui l'area viene utilizzata quale parcheggio d'interscambio - Area di accoglienza	Intera area
Stadio Arechi		€ 30,00 intera sosta	Autobus	Luci D'Artista/ Notte Bianca/altre iniziative cittadine in cui l'area viene utilizzata quale parcheggio d'interscambio - Area di accoglienza	Intera area
Stadio Arechi		€ 2,00 intera sosta (inclusi festivi)	Autovettura	7:00-24:00	Intera area
Stadio Arechi		€ 1,00 intera sosta (il Mercoledì inclusi festivi)	Autovettura	7:00-24:00	Intera area

**N.B.** Nelle aree "miste" e nelle aree perimetrare non automatizzate è possibile il pagamento con cellulare - sistema Easy Park- che consente la tariffazione per minuti effettivi di sosta e non ad ora intera.

## ELENCO PARCOMETRI

ZONA	POSIZIONE
Z.P.R.U. n. <b>1</b>	1) Altezza Villa Comunale 2) Altezza Trincerone 1° lotto
Z.P.R.U. n. <b>2</b>	1) P.zza Amendola 2) Via A. Sabatini 3) Trav. S. Lucia
Z.P.R.U. n. <b>3</b>	
Z.P.R.U. n. <b>4</b>	1) Corso Garibaldi (alt. B.N.L.) 2) Via Roma (fronte civico 52)
Z.P.R.U. n. <b>5</b>	
Z.P.R.U. n. <b>6</b>	1) P.zza V.Veneto (FS) 2) Corso Garibaldi, fronte civico 31 3) Corso Garibaldi incrocio Via SS. Martiri Salernitani
Z.P.R.U. n. <b>7</b>	
Z.P.R.U. n. <b>8</b>	1) Trincerone 1° lotto, altezza Catasto Gener. 2) P.zza Casalbore 3) Via Pellecchia 4) Trincerone 2° lotto 5) Via Aversano, zona Clinica Tortorella
Z.P.R.U. n. <b>9</b>	1) Via Vinciprova
Parcheggio Via Flacco	1) All'ingresso dell'area di sosta
Parcheggi Via Carella	1) Altezza ingresso retro "Grand Hotel Salerno" 2) Altezza fronte magazzini "EURONICS"
Parcheggi Via Ligea	1) Via Ligea adiacente ingresso porto "Molo di Ponente" 2) Adiacente Ristorante "Il Golfo"
Parcheggio Via Robertelli	1) Area annessa area mercatale
Parcheggio P.zza Cavour	1) Fronte sede Provincia di Salerno

Nell'Allegato **D**) la mappa con l'individuazione dei Parcometri.  
Le persone disabili, il cui veicolo è munito di contrassegno disabili per la circolazione e la sosta, parcheggiano gratuitamente secondo quanto previsto, da ultimo, dalla delibera di GM n° 363 dell'11/10/13 .

## MAPPA ZPRU E AREE DI PARCHEGGIO GESTITE DA SALERNO MOBILITÀ



### SERVIZIO DI RIMOZIONE E BLOCCO DEI VEICOLI

Il servizio deve garantire da un lato la piena fruibilità degli spazi da parte degli utenti deboli della strada o da soggetti che vedono compromessa la propria libertà di movimento, e dall'altra quella di sanzionare completamente quei comportamenti che ledono le predette libertà in quanto, allo stato attuale, tali azioni sono sanzionate solo da punto di vista economico per cui la "pena" a carico dei trasgressori è incompleta dal punto di vista dell'applicazione del Codice della Strada.

Il servizio tende a dare risposta alla crescente domanda degli altri utenti della strada che sono parte passiva delle azioni da sanzionare. La rimozione viene effettuata in tutti i casi previsti dal vigente Codice della Strada e quando i veicoli siano stati abbandonati ovvero coinvolti in incidenti e costituiscano intralcio o pericolo alla sicurezza della circolazione.

La rimozione viene effettuata con le modalità stabilite dall'art. 215 del Codice della Strada e dall'art. 397 del relativo regolamento di esecuzione.

Per linee generali il servizio prevede:

- Servizio di rimozione dei veicoli disposti dalla Polizia Locale di Salerno ai sensi degli artt. 215 e 159, comma 2° del D. Lgs n. 285/92 (Codice della Strada);
- Recupero o spostamento di quei veicoli che, pur trovandosi in sosta regolare nella pubblica via, si rendesse necessario rimuovere per motivi di pubblico interesse o di pubblica sicurezza;
- Gestione della depositaria, consistente nella custodia e restituzione dei veicoli introdotti, ed attività connesse;
- Servizio di bloccaggio delle vetture in sosta vietata.

## SERVIZIO DI GESTIONE SCALE MOBILI ED ASCENSORI PUBBLICI DEL COMUNE DI SALERNO.

La corretta gestione del servizio, quindi, deve tener conto dei seguenti fattori:

- bacino di utenza ripartito su due/tre zone urbane di significativa estensione e quindi domanda, alla quale il servizio deve rispondere in quantità e qualità;
- collocazione della depositeria all'interno del territorio comunale ed in posizione strategica facilmente raggiungibile dall'eventuale trasgressore;
- adeguatezza del servizio offerto sia in termini di mezzi utilizzati per la rimozione che in termini di disponibilità nell'intero arco della giornata del servizio nel suo complesso con presenza di operatori qualificati.

Più in particolare, nella gestione si distinguono due momenti: l'attivazione del servizio di rimozione (mediante chiamata dall'Organo di Polizia o degli AdT nelle ZPRU) intervenuto in un dato sito con prelievo, caricamento e ricovero presso la depositeria del veicolo sanzionato, e la custodia del veicolo che si esplica in varie funzioni, quali la sorveglianza dell'area di deposito, la registrazione dei movimenti, la riconsegna agli interessati, ecc. Questi due momenti intervengono insieme nella gestione e, quindi, il funzionamento equilibrato e correlato di entrambi determina la valutazione positiva del tipo di gestione, fornendo indicatori di quantità e qualità sul servizio complessivamente erogato.

Le tariffe relative alle operazioni di rimozione sopra indicate sono aggiornate periodicamente, secondo quanto stabilito dall'art. 3 del D.M. 401/98 con apposita determinazione dirigenziale comunale.

Il concessionario del servizio ha l'obbligo di tenere ben visibile nel luogo di custodia le tariffe in vigore ed esibirle a richiesta dell'utenza.

La necessità di raggiungere uno o più quartieri cittadini, strade o luoghi di pubblico interesse situati in zone poste in quota e raggiungibili solo attraverso particolari itinerari complicati e disagiati e, in taluni casi, senza nemmeno l'ausilio di mezzi a motore, è la ratio del servizio di gestione degli impianti di trasporto pubblico collettivo di tipo meccanizzato come Ascensori pubblici o Scale mobili gestite dall'Azienda.

Allo stato sono operativi i seguenti impianti, con i relativi orari di esercizio (*guarda la tabella nella pagina seguente*).

Tali impianti sono soggetti alla normativa relativa agli Impianti di risalita in servizio pubblico (D.M. 23/85) e pertanto al controllo della Motorizzazione Civile attraverso lo specifico Ufficio Speciale Trasporti ad Impianti Fissi (U.S.T.I.F.).

Il funzionamento degli impianti avviene mediante sistemi elettromeccanici direttamente collegati alle parti mobili tranne l'ascensore di via Velia dove la traslazione della cabina avviene mediante sistema di potenza a pistone idraulico.

Per il normale esercizio l'Azienda dispone di professionalità adeguate per i compiti di Responsabile di Esercizio come richiesto dalla normativa.

Il presidio è affidato a personale specificamente abilitato.

Il servizio è svolto secondo le modalità definite da specifico Regolamento approvato dall'U.S.T.I.F.

In tale documento sono definiti orari di esercizio, modalità di intervento, livelli di responsabilità e risorse umane minime da garantire.

L'esercente incaricato, Salerno Mobilità S.p.A., ha il compito di effettuare lo svolgimento del servizio secondo criteri di sicurezza e regolarità e pertanto deve sempre assicurare la corretta dotazione di uomini e mezzi. Ha il compito

di segnalare, attraverso le figure degli agenti in servizio allo scopo abilitati ed attraverso il Responsabile di Esercizio, ogni evento o situazione che possa inficiare la sicurezza e regolarità di esercizio.

Gli eventuali interventi di sicurezza ed il recupero dell'utenza, che rarissimamente rimane bloccata all'interno degli ascensori, avviene con immediatezza ed efficacia grazie alla presenza continua di operatori sul posto ed

alla rete di personale di cui è dotata l'Azienda continuamente presente sul territorio, in grado di intervenire con adeguato grado di professionalità.

Sia dalla cittadinanza che dagli Enti preposti alla vigilanza non risultano ad oggi mai inoltrate, all'amministrazione comunale od all'Azienda, note riguardanti situazioni di pericolo o segnalazioni di disservizio gestite in modo non corretto.

### SCALE MOBILI E ASCENSORI PUBBLICI

IMPIANTO	ORARIO	TARIFFE
Ascensore pubblico che collega Via Velia e P.zza Principe Amedeo	<b>ORARIO INVERNALE</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 07:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle ore 21:00 <b>ORARIO ESTIVO</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 07:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle ore 22:00	Gratuito
Ascensore pubblico che collega via Fusandola e P.zza Matteo D'Aiello/ Via Torquato Tasso	<b>ORARIO INVERNALE</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 07:30 alle ore 14:30 e dalle ore 15:30 alle ore 21:00 <b>ORARIO ESTIVO</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 07:30 alle ore 14:30 e dalle ore 16:00 alle ore 22:00	Gratuito
Ascensore pubblico che collega Via Alfonso Gatto e il Cimitero	<b>ORARIO INVERNALE</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00 <b>ORARIO ESTIVO</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00	Gratuito
Impianto scale mobili che collega Via Indipendenza e Via Monti	<b>ORARIO INVERNALE</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 08:00 alle ore 14:15 e dalle ore 16:00 alle ore 21:00 <b>ORARIO ESTIVO</b> dal lunedì alla domenica dalle ore 08:00 alle ore 14:15 e dalle ore 16:00 alle ore 22:00	Gratuito

**ORARIO INVERNALE:** dal 01 ottobre al 30 aprile - **ORARIO ESTIVO:** dal 01 maggio al 30 settembre

**N.B.** Gli orari possono subire variazioni introdotte da specifiche delibere Comunali, che vanno a regolamentare in particolar modo i giorni festivi.

# Diritti e doveri degli utenti

## DIRITTI

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informatico telefonico, le informazioni relative ai Servizi in affidamento ed alle modalità di fruizione dei medesimi;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami, ad essere risarciti di eventuali danni;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

## DOVERI

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative alle modalità d'uso dei Servizi Affidati e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dei servizi. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto al parcheggio, agli ascensori e scale mobili pubblici. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

### **Sanzioni a carico degli utenti**

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della strada. In particolare sono soggetti a sanzioni i seguenti comportamenti:

- Mancato azionamento del parcometro;
- Prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- Prolungata sosta rispetto al termine consentito;
- Sosta negli spazi riservati a veicoli per invalidi;
- Sosta in area riservata ad altra categoria di veicoli;
- Sosta in area riservata ad altra categoria di utenti;
- Sosta in area interdetta alla circolazione.

Ai sensi della L. 127/97 art. 17 comma 132, e limitatamente alle aree date in concessione come da Contratto di Servizio, le funzioni di prevenzione e di accertamento delle violazioni in materia di sosta sono state conferite con provvedimento del Sindaco a n° 83 "ausiliari del traffico" dipendenti di Salerno Mobilità S.p.A. Ai sensi del medesimo comma, le competenze relative alla procedura sanzionatoria amministrativa sono attribuite al Comando di Polizia Municipale.

## RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

- Suggerimenti e proposte alla mail **info@salernomobilita.it**
- Centralino aziendale **089/251315** con orario dalle 8:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì.
- Modulistica a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale
- Via fax allo **089/251014**
- Attraverso la posta ordinaria: **Salerno Mobilità S.p.A. P.zza Principe Amedeo n°6 - 84125 Salerno**
- I reclami attraverso posta elettronica: **salernomobilita@pec.it** o sito web: **www.salernomobilita.it**

## FORME DI INDENNIZZO

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto a:

- immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
- risarcimento di natura patrimoniale consistente nell'offerta di parcheggio equivalente in caso di disservizio, riparazione danneggiamento laddove sia ravvisabile responsabilità aziendale (malfunzionamento apparati, inosservanza dei doveri di vigilanza ove previsti - aree automatizzate -);
- risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati.

La pubblicazione è effettuata sul sito internet **www.salernomobilita.it**

## RECLAMI

Le segnalazioni degli utenti relative ad inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, costituiscono, insieme ai questionari di gradimento, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi).

I reclami devono essere inoltrati alla Società nel termine di giorni 15 (quindici) dal verificarsi del disservizio od omissione e la Società provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente.

Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale ovvero la data di ricezione della PEC) l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni assunti per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'utente può inviare, per conoscenza, copia dei reclami alle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie della presente Carta dei Servizi.

La scheda per la presentazione dei reclami è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della Salerno Mobilità SpA o scaricabile dal sito web **www.salernomobilita.it**

# Gli impegni dell'azienda

## FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

Al fine della verifica della qualità dei Servizi in affidamento offerti, l'azienda assume, per l'anno 2014, i fattori che saranno di elencati nelle tabelle a a seguire, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

## INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Le indagini di gradimento del servizio saranno svolte dall'Ente Locale affidatario dei servizi, con modalità previamente concordate con il soggetto gestore e sentito il parere delle associazioni di tutela dei consumatori.

Le attività di monitoraggio della qualità percepita dagli utenti saranno effettuate una volta all'anno, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- **Sicurezza**
- **Pulizia e attenzione all'ambiente**
- **Accessibilità e funzionalità**
- **Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office**

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. Per l'anno 2014 le indagini di customer satisfaction, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada parcheggi in struttura;

- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento dei Servizi in affidamento pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio e preannunciata all'utenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta.

La dimensione del campione viene calcolata separatamente per le aree di sosta su strada e per quelle in struttura ed è tale da garantire che il campione sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

Per ciascun servizio erogato da Salerno Mobilità S.p.A. sarà adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all'organizzazione del servizio - tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico;
- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi - accessibilità telefonica, accessibilità logistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità;
- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità, professionalità;
- alle aspettative nei confronti dei servizi.

La scheda di valutazione del gradimento del servizio è disponibile presso la sede della società Salerno Mobilità SpA o scaricabile dal sito web **[www.salernomobilita.it](http://www.salernomobilita.it)**

**TAB.1** - Fattori di qualità e indicatori per il servizio di gestione aree di sosta su strada e parcheggio in aree automatizzate e perimetrate

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA
Sicurezza	Denunce varie	N denunce/anno
	Furti, atti vandalici in aree automatizzate	N episodi/anno
	Danneggiamenti in aree automatizzate	N episodi/anno
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>
Accessibilità e Funzionalità	Posti riservati ai disabili	N/posti auto
	Fuori servizio parcometri	N guasti annuo/per parcometro
	Fuori servizio casse automatiche	N guasti annuo/per cassa
	Fuori servizio Easy Park	N malfunzionamento annuo
	Pulizia aree	Soddisfacente/insoddisfacente
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>
Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front Office.	Modalità di pagamento della sosta	Tipologie
	Punti vendita	N rivendite/posti auto
	Parcometri/Casse automatiche	N parcometri/casse posti auto
	Modalità di Pagamento con cellulare Easy Park	Incremento annuo
	Segnaletica specifica	Si/No
	Guasti a sbarre	N guasti-anno
	Guasti a Casse Automatiche	N guasti-anno
	Posti riservati ai disabili	N/posti auto
	Ufficio relazioni con il pubblico	Si/No
	Apertura del servizio di sportello	Orario
	Centralino telefonico per informazioni	Si/No; N linee telefoniche; orario;
	Sito internet; e-mail -Reclami scritti	Si/No
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>

**TAB.2** - Fattori di qualità e indicatori per ascensori pubblici e scale mobili

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA
Sicurezza	Denunce varie	N denunce/anno
	Possibilità di contattare l'operatore	Si/No
	Incidenti e danneggiamenti	N episodi anno/corse
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>
Accessibilità e Funzionalità	Guasti ad ascensori	N guasti-anno
	Guasti a scale mobili	N guasti-anno
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>
Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front Office.	Segnaletica specifica	Si/No
	Presenza di personale	Si/No
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>

**TAB.3** - Fattori di qualità e indicatori per il servizio di rimozione e blocco veicoli

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA
Sicurezza	Denunce varie	N denunce/anno
	Danneggiamento veicoli rimossi	N episodi/anno
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>
Accessibilità e Funzionalità	Facilità di accesso alle informazioni	Si/No
	Segnaletica informativa	Si/No
	Tempi di erogazione del servizio	Soddisfacente/insoddisfacente
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>
Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front Office.	Accoglienza e professionalità del personale a contatto con l'utenza	Soddisfacente/insoddisfacente
	Numero verde per info	Disponibile/non accessibile
	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>

**TAB.4** - Fattori di qualità e indicatori per il servizio di gestione rilascio permessi residenti ZPRU e permessi categorie sociali svantaggiate

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA
Sicurezza	<i>Livello di soddisfazione dell'utente</i>	<i>Da indagine customer satisfaction</i>
Accessibilità e Funzionalità	Facilità di accesso alle informazioni	Si/No
	Segnaletica informativa	Si/No
	Tempi di erogazione del servizio	Soddisfacente/insoddisfacente

## OSSERVATORIO DELLA QUALITÀ

L'Azienda nell'ambito della sua organizzazione ha predisposto quanto necessario affinché possano realizzarsi il monitoraggio, la raccolta, l'analisi dei dati relativi agli indicatori e agli standard di Customer Satisfaction da parte del Comune di Salerno-Ente affidatario, nonché la raccolta, la catalogazione e la elaborazione di tutte le informazioni del personale e degli utenti relative al miglioramento continuo dei servizi, nonché la elaborazione di tutti i dati di natura economico-gestionale al fine della verifica della efficacia ed efficienza dell'azione aziendale.

### ISTITUZIONE TAVOLO PARITETICO PER LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

La conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica.

La Salerno Mobilità SPA svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria.

L'Azienda ritiene che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra Salerno Mobilità SpA e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie.

L'Azienda Salerno Mobilità SpA istituisce la procedura di conciliazione di cui al Regola-

mento allegato, secondo quanto previsto dall'art. 14 D. Lgvo 22 luglio 1999 e dall'Accordo del 26 settembre 2013 stipulato ai sensi dell'art. 9, comma 2 D. Lgvo 281/1997 presso il Tavolo permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-Stato-Regioni e l'ANCI, ai fini dell'individuazione delle linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società ed i consumatori loro utenti.

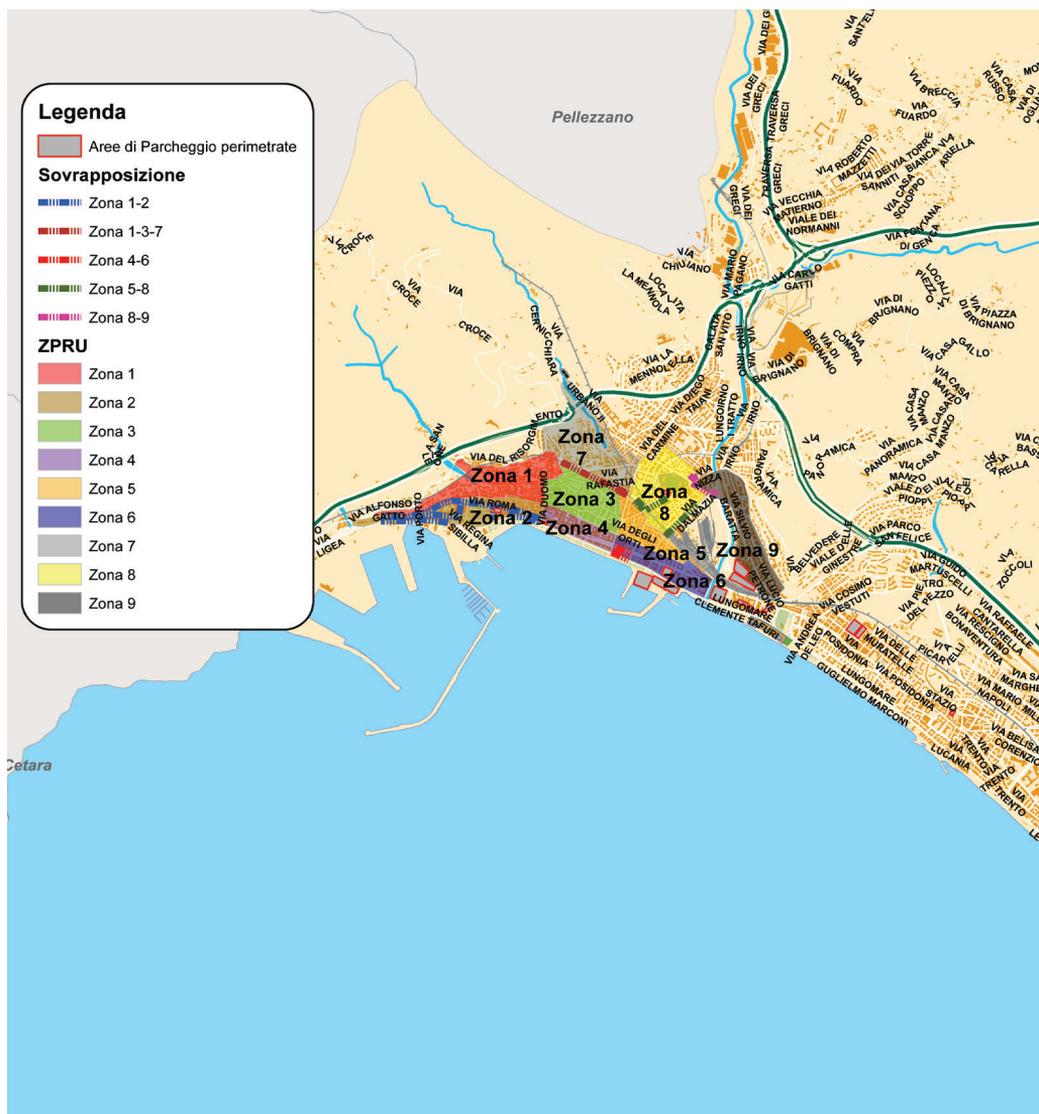
Il Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, è stato redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:

- A. INDIPENDENZA**
- B. TRASPARENZA**
- C. CONTRADDITTORIO**
- D. LEGALITÀ**
- E. LIBERTÀ**
- F. RAPPRESENTANZA**
- G. IMPARZIALITÀ**
- H. EFFICACIA**
- I. EQUITÀ.**

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita e viene svolta secondo le procedure di cui al Regolamento allegato alla presente Carta dei Servizi.

Le Parti si riservano in fase di aggiornamento della Carta dei Servizi di prevedere, sulla base dei medesimi principi sopra esposti, un servizio per la media-conciliazione ex d.lgs. n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni, al fine di garantire l'accesso a procedure di ADR anche agli utenti che non vogliono avvalersi delle associazioni dei consumatori.

# ZPRU E AREE DI SOSTA



## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità illimitata escluso le verifiche annuali previste per legge. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a verifica periodica. In relazione a ciò verrà verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

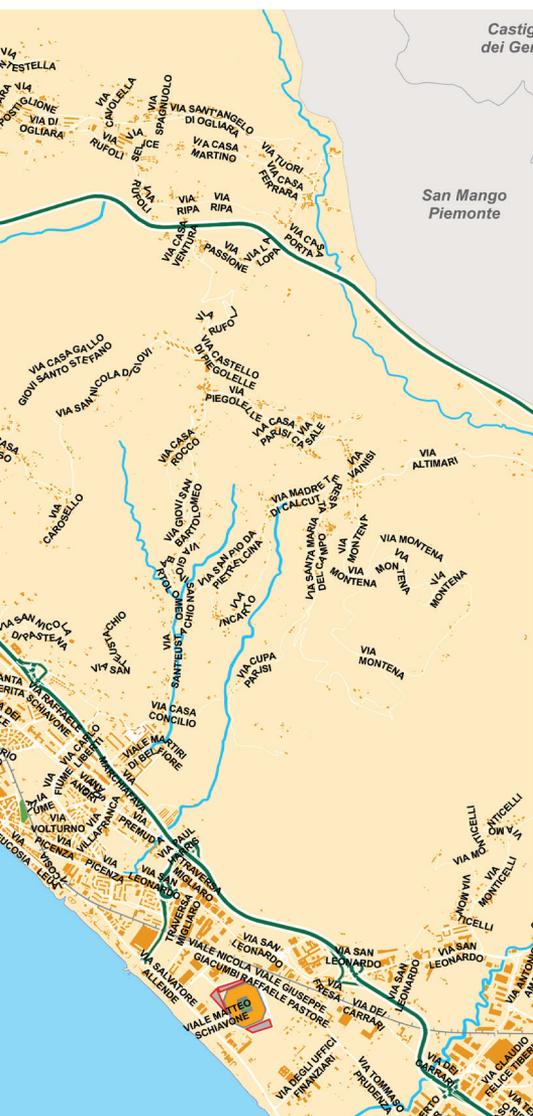
La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, mediante:

- analisi dei reclami
- le indagini di soddisfazione
- questionari di gradimento
- confronto con le Associazioni a tutela dei consumatori

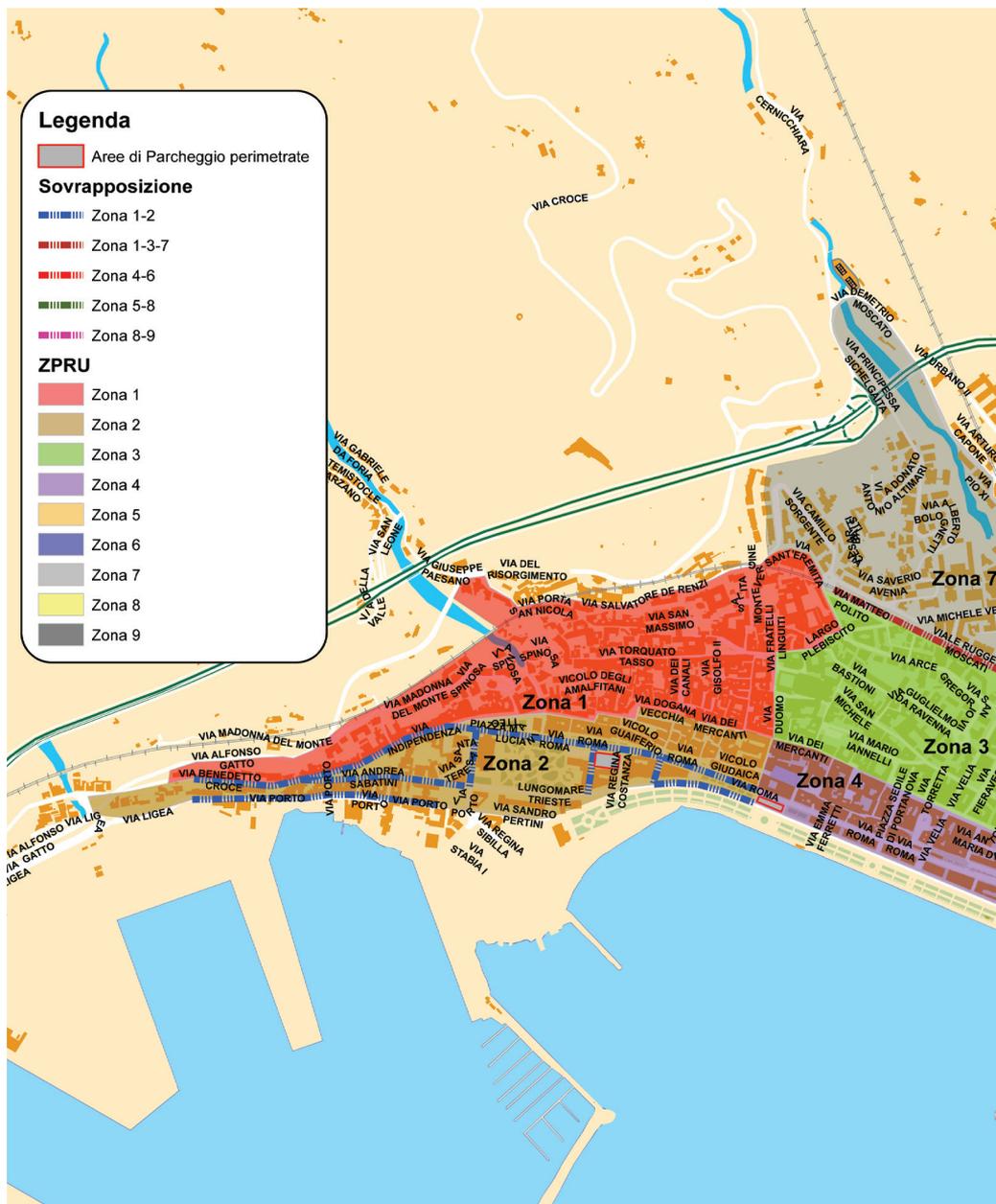
I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sul sito web della società [www.salernomobilita.it](http://www.salernomobilita.it)

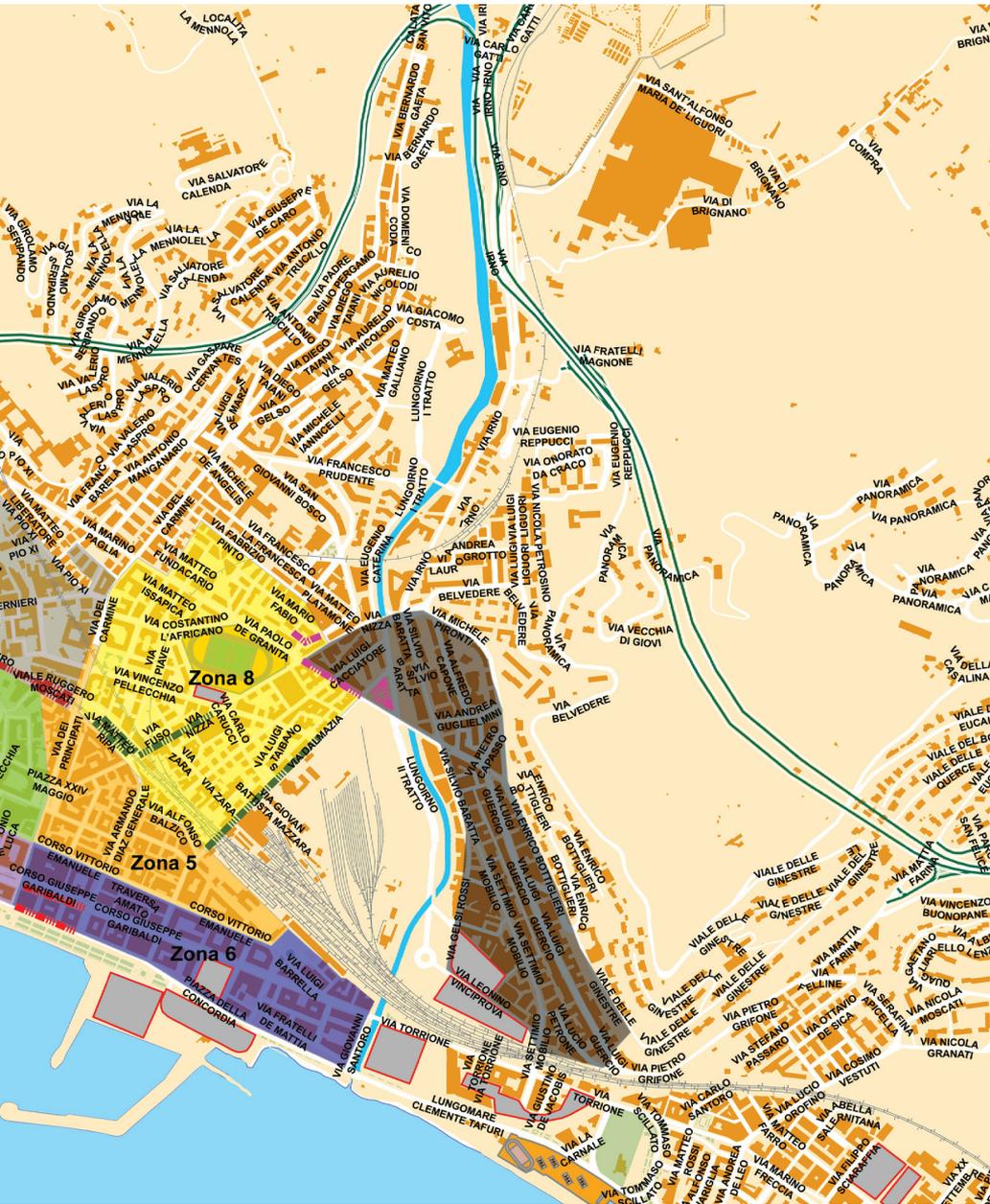
## FINANZIAMENTO ATTIVITÀ

Le spese da sostenere in attuazione alle attività di cui alle lett. b), c) e d) dell'art. 2, comma 461, L. 244 del 24.12.2007 sono finanziate con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio. Con tale prelievo si prevede esclusivamente il rimborso delle sole spese sostenute per le attività anzidette purché documentate e collegate ad attività necessarie o richieste dal soggetto gestore e/o dall'ente locale.



# ZPRU E AREE DI SOVRAPPOSIZIONE





# PARCOMETRI





## DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritt/a  
Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Residente in  
via \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Recapito \_\_\_\_\_ telefonico/fax \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

Avendo inoltrato il reclamo in data \_\_\_\_\_ (direttamente o tramite un'associazione di consumatori (seleggere il riquadro in alto), essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

ovvero,  
non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato entro i 30 giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi moito alla mediazione non avendo raggiunto un'inchiesta a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiedo l'intervento del legittimo arbitro di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta dei Servizi del Comune di Salerno, in riferimento al regolamento allegato e da me accettato, al fine di comporre in via transattoria il controversio.

Accetto sin d'ora la composizione della Commissione di conciliazione, così come sarà formata in applicazione del regolamento e conferisco mandato pieno a trasgrire la controversia di cui sopra al rappresentante dell'Associazione di consumatori che sarà secondo tale procedura individuato.

Delega ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione. Al fine dello svolgimento della procedura di conciliazione, eleggo domicilio presso la sede dell'Associazione \_\_\_\_\_ (ovvero, presso la sede dell'associazione cui appartiene il rappresentante in seguito individuato ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo.

(Luogo e Data)

Firma

Si allega ulteriore documentazione

## COMUNICAZIONI DAI CITTADINI

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

MITTENTE  
Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Stato \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

OGGETTO  
☐ Reclamo ☐ Segnalazione-Suggerimento

DESCRIZIONE  
Giorno, \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_ ora \_\_\_\_\_  
eventuale Numero Veicolo \_\_\_\_\_

Più saranno dettagliate queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta.

DETTAGLI

Data \_\_\_\_\_

Salerno Mobilità S.p.A.  
P.zza Principe Amedeo, 6 - 84125 Salerno  
Telefono +39 089 251315 fax +39 089 251314  
e-mail: info@salernomobilita.it, www.salernomobilita.it  
PSC per i reclami: salernomobilita@psc.it

Spedisci questo modulo via fax al 089 251314, via email a info@salernomobilita.it, oppure lo consegni presso Salerno Mobilità S.p.A. P.zza Principe Amedeo, 6 - 84125 Salerno.  
La ringraziamo per la Sua collaborazione e la informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali.

dalla Commissione nell'ambito della propria attività conciliativa.  
Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.  
Della responsabilità relativa all'eventuale trattamento dei dati contrario a tali dati di riservatezza responderà il solido cui il trattamento che ha consentito la violazione. L'Associazione dei consumatori che l'ha denunciato.

Nell'esprimi

Salerno, M.

Al termine

della Com

le parti si c

In quanto

diritto e az

stesse part

In caso di

conciliazione

il termine p

quando no

Durante il b

controversi

Art. 6. Cui

il Comitato

l'attività di

attualità

## ALLEGATO A

### REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1 - Disposizioni generali

Tra la Salerno Mobilità SpA e le Associazioni dei Consumatori viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da due rappresentanti della azienda e due rappresentanti delle associazioni: i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.

Il Comitato Paritario di gestione si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è costituita nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

Nessun compenso o rimborso spese è dovuto ai membri del Comitato di Gestione Paritario e della Segreteria di conciliazione.

Art. 3 - Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di Salerno Mobilità SpA e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (a giudizio del Comitato Paritario di gestione) o di una associazione di consumatori iscritta nel registro delle associazioni firmatarie del presente Regolamento.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ripartire tra quelle dell'azienda e quelle dell'associazione di consumatori. Con tale prefisso si deve prevedere il contributo della società di servizi implementate per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti le associazioni di consumatori che operano in rappresentanza dei consumatori.

Nessun compenso è previsto per i conciliatori né per i mediatori dei consumatori né per i soggetti da essi a qualsiasi titolo dovessero essere chiamati fuori della procedura conciliativa.

Art. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

L'utente può avere accesso alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto parte di Salerno Mobilità SpA una risposta ritenuta insoddisfatto, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabilito nella Carta dei Servizi.

La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota di iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, entro ulteriori n. 30 giorni lavorativi.

L'utente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito il mandato.

In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 - Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso il sito di Salerno Mobilità SpA o presso la sede delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme del presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n° 30 giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione la Commissione ha accesso nei limiti di legge alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ed utilizzare esclusivamente