

# CARTA DEI SERVIZI

## EDIZIONE 2018-2019

---

**PISAMO**

a cura di PISAMO s.r.l.



## Carta dei Servizi 2018-2019

### Premessa

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che l'azienda **PISAMO - Azienda per la Mobilità s.r.l.**, assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi da essa gestiti ed erogati.

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". A differenza di altri settori, come ad esempio il trasporto pubblico locale, per il settore parcheggi non sussiste l'obbligo per legge di adottare una carta dei servizi.

Ciò nonostante l'azienda PISAMO ritiene che anche i servizi di parcheggio in quanto destinati alla fruizione collettiva debbano impegnare il gestore all'erogazione di un prodotto controllato, verificabile e compreso dal cliente. È per questo che l'azienda PISAMO ha prodotto questa nuova edizione della sua carta dei servizi, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici.

## Principi ispiratori della carta

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

### 1. 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, censo, 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 ed alle persone disabili

### 2. Continuità

L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

### 3. Trasparenza e partecipazione

L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

L'azienda si impegna a istituire uffici per la cura delle relazioni con il pubblico.

L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti.

L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

### 4. Efficienza ed efficacia

L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio

## Finalità

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 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 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;

Garantisce l'effettuazione di monitoraggi 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

## Descrizione dell'azienda

### Struttura giuridica dell'azienda

E' costituita la società a responsabilità limitata, a capitale interamente pubblico, denominata "PISAMO- Azienda per la mobilità S.r.l.", in forma abbreviata PISAMO Società soggetta all'Attività di Direzione e Coordinamento del Comune di Pisa C.F e P.IVA 01707050504.

La società ha sede legale nel territorio del Comune di Pisa, all'indirizzo risultante dal Registro delle imprese ai sensi dell'art. 111-ter delle Disposizioni di attuazione al Codice Civile.

### Servizi offerti

#### 1. Parcheggi su strada

Aree servite: Territorio Urbano e Litorale pisano (Comune di Pisa) , litorale Marina di Vecchiano ( Comune di Vecchiano )

#### 2. Parcheggi in struttura

Ubicazioni: Via C. Cammeo, 51; Via Matteotti (adiacente Palazzo dei Congressi), via Piave, Piazza Andrea Del Sarto-Viale delle Cascine, via Paparelli (per mercato)

#### 3. Parcheggi autobus turistici

Ubicazione : via Pietrasantina a Pisa

#### 4. Parcheggi camper

Ubicazione : via di Pratale a Pisa, Viale D'Annunzio e via Arnino a Marina di Pisa

#### 5. Ufficio Bici

Gestione della mobilità ciclabile

## **6.Rimozione auto**

Gestione delle rimozioni delle auto in divieto (in collaborazione con Polizia Municipale)

## **7.Gestione permessi residenti e domiciliati**

Rilascio permessi residenti , domiciliati e altre categorie autorizzate

## **8.Manutenzione strade e marciapiedi**

Aree servite: Territorio Urbano e Litorale pisano (Comune di Pisa)

## **9.Interventi sulla viabilità**

Realizzazione di interventi sulla viabilità urbana

## Servizi a tariffa

### 1. Parcheggi su strada

	TARIFFE	TARIFFE
	RESIDENTI	NON RESIDENTI
SU STRADA ZONA A1	0,45	0,75
SU STRADA ZONA A2	0,9	1,6
SU STRADA ZONA A3 prima ora (primi 20 minuti gratis)	1,35	2,5
SU STRADA ZONA A3 dalla seconda ora	2	3
SU STRADA ZONA B (orari 8-20)	0,45	0,75
SU STRADA ZONA B (orari 8-14)	0,45	0,75
SU STRADA ZONA C (limitrofe al Nuovo Ospedale di Cisanello) Lun-Sab 8-14	0,50	0,50
<b>ABBONAMENTI MENSILI ZONE A1</b>		
LU/SA 8-20	75	100
LU-SA 8-15	55	80
LU-VE 8-18	50	75
<b>ABBONAMENTI MENSILI ZONE B</b>		
LU-SA	27	45
<b>ABBONAMENTI SETTIMANALI</b>		
DAY HOSPITAL SANTA CHIARA	11	11

**Nota:** Ulteriori dettagli sulle tariffe in corso possono essere reperibili visitando il sito [www.pisamo.it](http://www.pisamo.it)

Sono regolamentate anche le soste su strada stagionali sia sul litorale di Pisa che a Marina di Vecchiano.

LITORALE PISANO dal 1 Giugno al 15 Settembre	TARIFFE	TARIFFE
	RESIDENTI	NON RESIDENTI
<b>SU STRADA TARIFFA ORARIA AL PARCOMETRO</b>	<b>0,50</b>	<b>0,50</b>
<b>MEZZA GIORNATA (6 ore)</b>	<b>2,50</b>	<b>2,50</b>
<b>INTERA GIORNATA</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>
<b>ABBONAMENTI MENSILI/STAGIONALI</b>		
<b>ABBONAMENTO MENSILE</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>ABBONAMENTO STAGIONALE</b>	<b>56</b>	<b>80</b>

**N.B.:** gli orari sosta vanno dalle 8-20 nei giorni infrasettimanali, e si estendono fino alle ore 2,00 il venerdì (o giorni antecedenti i prefestivi) il sabato (o prefestivo) e domenica (o festivi).

**N.B.:** Agli Albergatori la cui attività si trova in aree a pagamento può essere rilasciato un abbonamento senza numero di targa al costo mensile di 30€ e stagionale a 80€



MARINA DI VECCHIANO	TARIFFE	TARIFFE
	RESIDENTI	NON RESIDENTI
GIORNI INFRASETTIMANALI TARIFFA ORARIA AL PARCOMETRO	1,50	1,50
GIORNI INFRASETTIMANALI MEZZA GIORNATA (6 ore)	5,00	5,00
GIORNI INFRASETTIMANALI INTERA GIORNATA	8,00	8,00
GIORNI PREFESTIVI E FESTIVI TARIFFA ORARIA AL PARCOMETRO	1,80	1,80
GIORNI PREFESTIVI E FESTIVI MEZZA GIORNATA (6 ore)	6,50	6,50
GIORNI PREFESTIVI E FESTIVI INTERA GIORNATA	10,00	10,00
ABBONAMENTI STAGIONALI RESIDENTI		
ABBONAMENTO STAGIONAE RESIDENTI VECCHIANO	15,00	
ABBONAMENTO STAGIONALE RESIDENTI SAN GIULIANO TERME	50,00	
PASS AGEVOLATI STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE	80,00	

**N.B.:** il pagamento della sosta decorre dal primo sabato di Maggio, successivo al 2 Maggio (eventualmente compreso) , fino all'ultima domenica iia di settembre compresa.

### Modalità di pagamento

Il pagamento in tutti i casi può essere effettuato nei seguenti modi :

- Al parcometro con monete da 0,05€ - 0,10€ - 0,20€ - 0,50€ - 1€ - 2€, e tramite POS
- Con app mobile (Tap&Park, e altre mobile app che si aggiungeranno in seguito) ricaricabile tramite borsellino elettronico iscrivendosi al servizio presso lo sportello al cittadino
- Con tessera elettronica a scalare da € 50,00.
- Tramite abbonamenti mensili

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della strada.

Sono soggetti a sanzioni:



- Mancata o cattiva esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa.
- Prolungata sosta rispetto al titolo di sosta.
- Sosta non all'interno degli stalli.
- Sosta in doppia fila.

Le aree di sosta gestite dall'azienda PISAMO sono controllate dagli Ausiliari del Traffico.

## 2. Parcheggi in struttura

	TARIFFE €
PARK CAMMEO €/H ore 6,30-22	2,00
PARK CAMMEO ore 22-06,30	1,00
PARK PIAVE €/H	0,60
PARK PALAZZO DEI CONGRESSI	1,25
PARK PALAZZO DEI CONGRESSI RESIDENTI	0,90
PARK VIA ANDREA DEL SARTO-VIALE DELLE CASCINE	1,50
PARK VIA PAPARELLI - MERCATO	1,00
PARK CAMMEO ABB. MENS.	100,00
PARK ANDREA DEL SARTO - CASCINE ABB. MENS.	70,00
PARK PALAZZO DEI CONGRESSI ABB. MENS.	ZONA A1
PARK PIAVE ABB. MENS.	40,00
PARK PIAVE ABB. ANN.	340,00
PARK PIAVE ABB. ANN. RIS. POSTO	500,00

### Costi abbonamento Zona A1:

Zona A1: dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00	€ 100.00 non residenti, € 75.00 per residenti a Pisa
Zona A1: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00	€ 80.00 non residenti, € 55.00 per residenti a Pisa
Zona A1: dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 15:00	€ 75.00 non residenti, € 50.00 per residenti a Pisa

Il pagamento può essere effettuato alla cassa manuale, alla cassa automatica o ai parcometri presenti.

Agli utenti dei parcheggi in struttura è fatto divieto di portare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura; in particolare è proibito portare armi salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione e tutela della sicurezza

pubblica (le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori), nonché sostanze pericolose o nocive (per es. bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante).

- a. Fumare all'interno della struttura;
- b. Insudiciare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura;
- c. Distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'azienda.

*L'Azienda procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopraindicate.*

Le aree di sosta in struttura sono regolate da un “**Regolamento del Parcheggio**” che in alcuni dei essi può prevedere la conservazione di un gettone che deve essere esibito al momento del ritiro dell'auto in sosta.

L'eventuale smarrimento del gettone deve essere dichiarato all'addetto in servizio che provvederà manualmente all'apertura della sbarra, a fronte del pagamento di un importo pari al costo del gettone e della sosta forfettizzata per l'intera giornata.

Per ritirare l'autovettura l'utente dovrà comunque dovrà esibire documenti comprovanti la proprietà del mezzo.

### 3. Parcheggi autobus turistici

<b>IN VIGORE DAL 1 marzo 2017</b>		
<b>descrizione</b>	<b>Importo Alta Stagione</b>	<b>Importo Bassa Stagione</b>
Livello di servizio TS – bus fino a mt. 8,5	133,9	89,3
Livello di servizio TS – bus oltre a mt. 8,5	200	134
Livello di servizio TTS – bus fino a mt. 8,5	168,70	111,6
Livello di servizio TTS – bus oltre a mt. 8,5	235,6	156,2
Abbonamento 50 soste	9.800,00	6.500,00
Abbonamento 200 soste	35.182,50	23.454,60
<b>SCONTI TARIFFE GIORNALIERE</b>		
Si applica la riduzione del 20% per.		
- comitive con prenotazione ristoranti nel territorio comunale		
- comitive con voucher prenotazione OPA		
Si applica la riduzione del 40% per		
comitive con prenotazione guide turistiche con sede di lavoro in		
Pisa e convenzionate con il Comune (lettera c)		
Si applica la riduzione del 50% per.		
- comitive scolastiche;		
- comitive con prenotazione visita musei in Pisa;		

- comitive che pernottano in alberghi del territorio comunale;		
Si applica la riduzione del 80% per.		
- per comitive partecipanti a feste e manifestazioni politiche, sindacali o sportive;		
ESENZIONI: su richiesta potranno essere rilasciati permessi gratuiti alle comitive in partenza da Pisa residenti nel comune di Pisa		

Il pagamento può essere effettuato al check point sul posto o tramite ulteriori strumenti informatici messi a disposizione dei vettori (pagamenti **online**). Per ulteriori dettagli fare riferimento al sito [www.pisamo.it](http://www.pisamo.it) nel settore dedicato ai Bus Turistici.

#### 4. Parcheggi camper

**Parcheggio camper via di Pratale** Tariffa oraria parcheggio : € 1,00 l'ora

Tariffa parcheggio in abbonamento

Per 6 ore consecutive comprensivo di scarico e carico acqua	6,00
Solo scarico e carico acqua	3,00
Solo scarico e carico acqua per Bus	5,00
10 scarico e carico acqua per Bus	25,00
pernottamento, compreso scarico e carico acqua, con partenza entro le 18 ore dall'arrivo	12,00

Il pagamento può essere effettuato al check point sul posto .

**Parcheggio camper litorale Viale D'Annunzio e via Arnino** Tariffa oraria parcheggio € 1,00 l'ora

Tariffa parcheggio in abbonamento

dalle ore 8,30 alle ore 14,00	4,00
dalle ore 14,00 alle ore 19,30	4,00
pernottamento, compreso scarico e carico acqua, con partenza entro le 24 ore dall'arrivo	15,00
pernottamento, compreso scarico e carico acqua, con partenza entro le 48 ore dall'arrivo	30,00
dalle 20,00 alle 8,00 ( notturno compreso carico e scarico acqua )	8,00
Solo carico e scarico acqua	4,00

Il pagamento può essere effettuato al check point sul posto .

## **5. Ufficio Bici**

L'Ufficio Bici, ubicato nella sede PISAMO di via Battisti 53, ha il compito di incentivare l'uso delle due ruote, costruendo piste ciclabili, installando parcheggi sicuri per bici, offrendo la punzonatura delle bici, ed organizzando la Consulta della Bicicletta, con tutti gli stakeholders della Mobilità Ciclistica.

L'ufficio si occupa anche della gestione ed implementazione del sistema pisano di bike-sharing chiamata "Ciclopi".

Presso il Deposito Bici, di via Battisti 71, la cooperativa Alice onlus svolge per conto di Pisamo i seguenti servizi:

- Consegna bici rimossa € 15,00
- Punzonatura bici € 5,00
- Vendite bici non ritirate € 15-40

## **6. Rimozione auto**

Il servizio è svolto in collaborazione con gli Uffici della Polizia Municipale, ed è stato affidato tramite gara a ditta esterna, che provvede su richiesta al servizio di rimozione.

Il servizio prevede delle tariffe per il recupero delle auto rimosse.

## **7. Gestione permessi residenti e domiciliati**

Si rimanda alle ordinanze comunali in vigore e alle tariffe relative sia alle zone ZTL (zone a traffico limitato) che a quelle ZSC (zone a sosta controllata), tariffe visibili sul sito [www.pisamo.it](http://www.pisamo.it) nella sezione parcheggi su strada



## Servizi non a tariffa

### 8. Manutenzione strade e marciapiedi

#### - Interventi di manutenzione delle infrastrutture viabili, pedonali e pertinenziali:

- Sostituzione mattonelle o componenti ammalorate
- Chiusura delle buche risanando non solo l'area strettamente relativa alla buca, ma anche l'area nelle immediate prossimità al fine di conferire una forma regolare all'area riparata, ma anche per evitare il degrado dell'area circostante ed il propagarsi dell'insidia a breve termine nello stesso punto.
- Rappezzamenti superficiali (dislivelli altimetrici dovuti al cedimento/refluimento di materiale tra la carreggiata e la banchina stradale, anche quando la banchina non sia pavimentata e si abbia mancanza di terra od inerte)
- Sigillatura delle fessure
- Riposizione corretta delle quote degli elementi litici (riposizionamento in quota di tombini od altri elementi marginali alla strada) con particolare attenzione per la pavimentazione
- Sigillatura giunzioni
- Ripristino dei cordoli danneggiati

#### - Interventi di manutenzione della segnaletica orizzontale:

- Ripassare la segnaletica preesistente da eseguirsi almeno 1 volta all'anno. Nel caso di segnaletica orizzontale che interessa la viabilità principale o nel caso di strade con la presenza di scuole, il ripasso deve necessariamente essere fatto 2 volte l'anno
- Realizzare la segnaletica la messa in opera ed il mantenimento di tutti gli accorgimenti necessari ad impedire che il traffico veicolare possa deturpare la segnaletica orizzontale prima che i prodotti utilizzati siano asciutti o stabilizzati. Realizzare la segnaletica "temporanea"

- Eliminazione segnaletica non conforme alle prescrizioni del Codice della Strada.
- la manutenzione delle piattaforme colorate ubicate in prossimità degli attraversamenti pedonali o degli incroci

**- Interventi di manutenzione della segnaletica verticale e complementare:**

- Sostituire le pellicole per decadimento
- Pulire le pellicole e segnali di indicazione o di toponomastica
- Riposizionamento dei cartelli segnaletici di indicazione o di toponomastica non orientati nella corretta direzione o non posti alla corretta quota.
- Riposizionamento di elementi dissuasori di sosta (compreso i panettoni in cemento) rimossi dalla loro posizione corretta.
- Realizzazione di nuovi impianti di segnaletica verticale e complementare derivanti da modifiche della regolamentazione della sosta e della circolazione
- Eliminare e sostituzioni delle situazioni di degrado, o di scarsa funzionalità dei cartelli segnaletici
- Eliminare i problemi di verticalità delle strutture, a causa di difetti di ancoraggio al suolo
- Eliminare i difetti di connessione segnale-sostegno, a causa di staffaggio inefficiente o logoro

**- Interventi di manutenzione degli impianti semaforici e della segnaletica luminosa:**

- Installare e mantenere i centralini semaforici e accessori connessi (pulsanti pedonali danneggiati da atti vandalici)
- Realizzazione di nuovi impianti semaforici
- Mantenere gli armadi di contenimento (alimentazioni, lampeggiatori, derivazioni, sezionamento cassetta relè)
- Installare e mantenere le lanterne veicolari e pedonali di qualsiasi tipo con relativi sostegni
- Mantenere i segnali luminosi, le colonnine luminose e il preavviso semaforo, segnalatore di ostacolo dove presente
- Pulizia semestrale delle lenti, dei riflettori, delle parabole e degli schermi

## **- Interventi di manutenzione della rete di convogliamento e captazione delle acque meteoriche:**

- Interventi di pulizia, spurgo, disostruzione e di verifica funzionale dell'elemento di captazione e dei fognoli (garantita una produzione media di **2500** caditoie/mese)
- Interventi di pulizia e manutenzione delle parti componenti l'impianto di sollevamento (per le elettropompe e altri componenti elettromeccanici e idraulici: la verifica della funzionalità con prove di avviamento, della tenuta idraulica di tubazioni, valvole e saracinesche, del funzionamento dei dispositivi di livello, di avviamento automatico e di allarme)
- Interventi di revisione dell'impianto di sollevamento ed eventuale sostituzione delle parti usurate (manufatti, carpenteria metallica, gruppi elettrogeni)
- svuotamento completo dei pozzetti di decantazione di caditoie, bocche di lupo, canalette e simili da sedimenti e materiali impropri
- disostruzione dei fognoli fino al collettore fognario principale

Call Center attivo 24 h su 24 365 giorni l'anno in grado di rispondere a tutte le richieste e segnalazioni provenienti dall'utenze abilitate attraverso il numero verde, telefonia tradizionale, fax, posta elettronica, posta ordinaria, pagine web dedicate.

## **9. Interventi sulla viabilità**

PISAMO s.r.l. è incaricata dall'Amministrazione Comunale di progettare e realizzare le OOPP nel settore della mobilità (parcheggi, sistemi di moderazione della velocità, rotatorie, piste ciclabili etc. ).

## Le condizioni di fruizione dei servizi

### 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, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e al controllo. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

### Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a. Ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- b. Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- c. A prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio;
- d. Alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- e. Ad inoltrare reclami;
- f. Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

## Relazioni con la clientela

### Ufficio relazioni con il pubblico per pratiche Mobilità

#### Riferimenti:

Questo servizio è svolto dagli operatori dello **Sportello del Cittadino in Via C. Battisti,53**

Al numero telefonico **050 502742 (centralino)** e Fax **050 506114**

E-mail: [frontoffice@pisamo.it](mailto:frontoffice@pisamo.it)

#### Funzioni:

- a. Acquisire reclami, richieste, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta, reperibili anche nei servizi online sul sito [www.pisamo.it](http://www.pisamo.it) nella cartella Modulistica;
- b. Fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- c. Curare la procedura relativa ai reclami pervenuti.

### Procedura dei reclami e segnalazioni

#### Modalità di inoltro del reclamo:

I reclami per disservizi e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità:

Direttamente agli uffici amministrativi di PISAMO durante i normali orari di ufficio da Lunedì a Venerdì dalle 08,00 - 12.00 e martedì e giovedì 14,30 - 17,00

per Fax allo **050 506114**

In forma scritta inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno allo Sportello del Cittadino oppure per e-mail [frontoffice@pisamo.it](mailto:frontoffice@pisamo.it)

*N.B.: indicare sempre chiaramente un recapito per la risposta da parte della Società.*

### **Modalità di inoltro di segnalazioni di problematiche stradali per interventi:**

Le segnalazioni da parte dei cittadini possono essere inoltrate tramite accesso al sito del Comune di Pisa, o tramite il sito Pisamo [www.pisamo.it](http://www.pisamo.it) alla voce “Segnalazioni” della cartella “Servizi”. Registrandosi al servizio è possibile inoltrare una segnalazione di intervento, ed essere quindi avvisati sia della presa in carico sia della risoluzione dell’intervento stesso.

### **Termini per la risposta:**

L’azienda si impegna a comunicare all’utente:

- a.** Al momento del ricevimento del reclamo o della segnalazione, nel caso in cui l’azienda non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile della procedura, i tempi previsti per l’espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l’utente dispone in caso di risposta sfavorevole;
- b.** Entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- c.** Gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

## **Procedura sinistri**

### **Iter della procedura denuncia di un sinistro:**

Le richieste di risarcimento danni per sinistri imputabili a problematiche stradali sono acquisite da Pisamo, e gestite poi da AVR, Global Service di Pisamo, che prende in carico le pratiche e completa l’iter; le richieste, complete di ogni documentazione ritenuta utile dall’utente (che può essere anche integrata successivamente) quali foto, testimonianze, etc, possono essere inoltrate secondo le seguenti distinte modalità:



- Direttamente agli uffici amministrativi di PISAMO durante i normali orari di ufficio da Lunedì a Venerdì dalle 08,00 - 12.00 e martedì e giovedì 14,30 - 17,00
- Tramite posta certificata indirizzata a [pisamo@pec.devitalia.it](mailto:pisamo@pec.devitalia.it)
- In forma scritta inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno a Pisamo - Uffici amministrativi

## Gli impegni dell'azienda

### Fattori, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

### Indagine di customer satisfaction

L'azienda si impegna, periodicamente, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

1. Sicurezza
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità
4. Aspetti relazionali, informazioni, sportello del cittadino (front office)
5. Integrazione modale e servizi accessori

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

L'indagine di customer satisfaction ha come obiettivi quelli di:

1. Rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
2. Segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada parcheggi in struttura;
3. Rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
4. Identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;



**5. Contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.**

*N.B: l'indagine viene 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.*

### **Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi**

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza biennale, la carta dei servizi. La carta è posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali ed è inoltre inviata almeno a tutti i Comuni nel cui ambito territoriale l'azienda effettua i servizi di parcheggio.

La carta è inoltre consultabile sul sito **[www.pisamo.it](http://www.pisamo.it)**

Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della carta dei servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie.

La versione telematica della carta consultabile su internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

### **Certificazioni**

L'Azienda ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per la "progettazione e gestione dei servizi di parcheggio a pagamento e dei servizi connessi con la mobilità ". Tale certificazione è stata rinnovata fino ad settembre 2018.