

1. Sommario

Riferimenti giuridici e normativi.....	2
1. I principi della carta dei servizi.....	3
2. Indicatori di qualità del servizio e standard.....	6
3. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza.....	7
4. Tutela dell'utente.....	7
5. Attuazione ed aggiornamento della carta.....	8
6. La Politica della sosta e della mobilità urbana.....	10
7. Diritti e doveri dell'utente.....	10

Riferimenti giuridici e normativi

Con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 34 del 29/02/2024 l'Amministrazione Comunale di Livorno, ai sensi dell'articolo 12 della direttiva 2014/24/UE e del disposto di cui alla lettera c) del c. 1 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (nuovo Codice dei contratti pubblici), ha affidato "in house" a ESTEEM SRLU, società strumentale a esclusivo capitale comunale, il SERVIZIO DI GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO SU AREE PUBBLICHE e il SERVIZIO DI GESTIONE DELLO SPORTELLO DELLA MOBILITÀ, per il periodo 1 aprile 2024 – 31 dicembre 2028.

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce gli impegni che il Comune di Livorno, attraverso la sua società strumentale ESTEEM SRLU, si assume in autodisciplina nei confronti dei cittadini relativamente alla qualità del SERVIZIO DI GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO SU AREE PUBBLICHE.

L'introduzione della Carta dei Servizi nell'ordinamento italiano è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica che ne stabilì i principi fondamentali e le finalità a tutela della qualità dei servizi pubblici. Con successiva direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", si introdusse l'obbligo di adozione della Carta di servizi in capo a ciascun soggetto erogatore della pubblica amministrazione, poi ripreso dal legislatore con l'art.2 del D.L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273.

Con il D.Lgs. n.286/1999, che abrogando la normativa pregressa ha operato una significativa novazione in materia, si promosse il principio fondante del miglioramento della qualità dei servizi pubblici attraverso la partecipazione attiva dell'utenza, finalità che è perseguita tra l'altro tramite la pubblicazione delle carte di servizio che consentono all'utenza l'esercizio attivo del potere di controllo.

La definitiva codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, si è avuta infine per gli effetti del D.Lgs. n.33/2013, modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

1. I principi della carta dei servizi

La Carta dei servizi definisce gli indicatori quali-quantitativi di corretta erogazione del servizio di gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico presso il Comune di Livorno nel rispetto dei cinque principi fondamentali previsti dalla normativa vigente:

a. Eguaglianza ed imparzialità

E' garantita:

- la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo;
- la presenza di un posto riservato ai diversamente abili ogni cinquanta posti auto a pagamento (se sono meno di cinquanta è garantito lo stesso un posto riservato);
- la più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.

b. Continuità

E' garantita la continuità di erogazione del servizio di sosta a pagamento su suolo pubblico, con specifico riferimento alla continua e regolare manutenzione dei parcometri e delle aree di sosta.

c. Partecipazione

E' assicurata una corretta e costante informazione al pubblico sulle modalità di erogazione del servizio attraverso lo Sportello Informazioni fisico e telematico. Lo sportello informazioni fisico è istituito presso Piazza Unità d'Italia 10, con orario Lunedì - Sabato (10:00 - 12:00, 16.00 - 18.00). Lo sportello informazioni telematico è attivo presso l'indirizzo di posta elettronica postazione.sosta@esteemsrl.it, a cui è possibile inviare richiesta di informazioni, reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti, che saranno valutati anche ai fini di un aggiornamento migliorativo della presente carta dei servizi.

d. Efficienza ed efficacia

E' assunto l'impegno a:

- erogare il servizio nel rispetto degli standard e degli obiettivi indicati nella presente carta;
- a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, al fine di predisporre piani di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione del servizio;
- aggiornare annualmente la presente Carta dei Servizi alla luce delle analisi sopra indicate e degli eventuali e conseguenti obiettivi di miglioramento elaborati.

e. Libertà di scelta

E' garantito il diritto di scelta della mobilità ai cittadini, assumendo iniziative di integrazione tra trasporto pubblico e privato, pedonalità e utilizzo di piste ciclabili.



(Punto informazioni di Piazza Unità d'Italia)



2. Indicatori di qualità del servizio

Tra gli obblighi di servizio pubblico “universale”, vi è l’obbligo di definizione di indicatori e standard minimi di qualità delle prestazioni che devono essere assicurati alla generalità degli utenti nell’espletamento del servizio anche in ottemperanza al D.D. 31/08/2023 (specificamente all’allegato 2), che indica espressamente gli indicatori di qualità contrattuale, tecnica e connessa agli obblighi di servizio per la gestione dei parcheggi a pagamento.

Di seguito, la tabella con indicazione degli standard assunti.

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Parcheggi
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI Comunicazione Servizio su Portale Comune
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio in abbonamento (in gg lavorativi)	quantitativo	n.2 gg
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio in abbonamento (in gg lavorativi)	quantitativo	n.2 gg
Tempo di attivazione del servizio in abbonamento (in gg lavorativi)	quantitativo	n.2 gg
Tempo di risposta motivata a reclami (in gg lavorativi)	quantitativo	n.3 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati (in gg lavorativi)	quantitativo	n.3 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (in giorni lavorativi)	quantitativo	n.5 gg
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Ordinario servizio di spazzamento su aree pubbliche
Carta dei servizi	qualitativo	SI Comunicazione Servizio su Portale Comune
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	SI Comunicazione Servizio su Portale Comune
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si
Accessibilità utenti disabili a stalli dedicati e completa su parcheggio area chiusa	qualitativo	Si
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	No
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Si su disposizione del Comune
Accessi riservati	quantitativo	Si su disposizione del Comune
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	No

3. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza

Il personale addetto alla gestione della sosta a pagamento a contatto con il pubblico è sempre tenuto a rispettare corrette norme comportamentali di **Riconoscibilità, Presentabilità, Gentilezza di comportamenti e linguaggi** e a garantire comunque un atteggiamento rispettoso nei confronti di chiunque, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza. In particolare, tali norme di comportamento si manifestano come segue:

- Comunicare le proprie generalità o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- Indossare le divise e/o uniformi aziendali, curandone la pulizia, l'aspetto e l'ordine;
- Rispondere con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- Cercare di fornire un riscontro puntuale evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.



4. Tutela dell'utente

Il servizio di controllo della sosta è effettuato da operatori muniti di qualifica di Ausiliare del Traffico, che indossano apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Municipale ed espongono ai fini del riconoscimento il distintivo con indicato il numero di matricola.

Oltre ad aver svolto con successo il previsto corso formativo presso gli Uffici Comunali competenti e aver seguito i successivi corsi di aggiornamento, il personale dedicato al controllo della sosta riceve un'adeguata formazione nella cura della relazione con il pubblico. Gli Ausiliari del Traffico, nello svolgimento della loro attività, possano fornire, infatti, informazioni e chiarimenti agli utenti che ne facciano richiesta, rispettando gli stessi principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico.

Gli operatori designati a svolgere tale funzione devono inoltre curare la propria presenza, conoscere almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese. Questi elementi sono infatti indispensabili per una mansione come quella svolta dall'Ausiliare del Traffico, il quale spesso rappresenta per l'utente in difficoltà una figura di riferimento e di supporto.

Nello svolgimento della propria attività gli Ausiliari del Traffico si attengono alle direttive impartite dal Comando della Polizia Municipale di Livorno.

Gli Ausiliari del Traffico svolgono regolarmente l'attività di controllo della sosta, che consiste nel monitoraggio finalizzato all'accertamento della presenza sul cruscotto dell'autovettura del tagliando rilasciato dal parcometro di avvenuto pagamento e la regolarità dello stesso e/o il controllo dell'avvenuto pagamento in modo elettronico tramite la lettura della targa dell'autovettura.

Nel caso di autovetture con mancato o parziale pagamento, l'operatore attende un momento per accertarsi del fatto che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento. Trascorso l'intervallo di tempo necessario e dopo essersi accertato che il proprietario dell'autovettura non stia tornando all'auto, l'Ausiliare del Traffico provvede ad applicare la sanzione amministrativa, che consiste nella redazione del preavviso numerato progressivamente oppure se presente il conducente nella redazione di un verbale di contestazione numerato progressivamente e compilato con i dati dell'autovettura. Una copia del verbale viene lasciata all'utente, l'altra copia viene trasmessa agli uffici o comando della locale Polizia Municipale.

5. Attuazione ed aggiornamento della carta

Si assume l'impegno a pubblicare sul Portale del Comune di Livorno e sul sito web <https://livornopark.esteemsrl.it/>, con cadenza annuale, la Carta dei Servizi, completa e aggiornata agli eventuali possibili miglioramenti degli Indicatori di Qualità del servizio.

6. La Politica della sosta e della mobilità urbana

La politica integrata della sosta e del trasporto pubblico locale nella città di Livorno persegue l'obiettivo di assicurare la migliore e sostenibile accessibilità e mobilità urbana. In questo contesto di pianificazione, la politica della sosta rappresenta l'elemento funzionale sia al controllo del traffico, che alla gestione e pianificazione della mobilità, indirizzando il movimento auto-veicolare privato e controllando il grado di penetrazione dello stesso nella parte centrale della città.

La politica della sosta a pagamento o riservata a residenti rappresenta inoltre un aspetto dirimente dell'utilizzo del suolo pubblico stradale, considerato che in media le auto rimangono parcheggiate per il 97% del loro tempo di vita e le soluzioni individuate rappresentano un equilibrio dinamico e variabile tra la libertà di movimento, l'accessibilità del centro cittadino, l'interesse dei residenti a disporre di spazio di sosta e la sostenibilità ambientale.

L'Amministrazione Comunale di Livorno è consapevole che le misure di controllo del traffico che tendano a privilegiare il trasporto pubblico locale, l'utilizzo dei bicli, la pedonalizzazione di zone del centro cittadino e l'accesso limitato di alcune zone ai soli veicoli autorizzati, possono avere successo solo se adeguatamente accompagnate da adeguate strutture di sosta funzionali a tali obiettivi.

In estrema sintesi, gli equilibri dinamici delle diverse istanze e interessi dei soggetti interessati alla mobilità urbana possono essere perseguiti da una buona politica della sosta e condizionano importanti aspetti della vivibilità e dello sviluppo della città:

- l'accessibilità integrata alle diverse zone della città in automobile, con i mezzi del trasporto pubblico locale, in bicicletta e a piedi;

- il livello della qualità ambientale, economica, sociale e culturale del centro cittadino;
- lo sviluppo delle attività economiche commerciali e terziarie localizzate nel centro cittadino che richiedono facilità e qualità di accesso;
- l'utilizzo appropriato e ecologicamente sostenibile dello spazio pubblico.

L'affidamento in house ad una società strumentale, in alternativa alla concessione del servizio di sosta a pagamento a un soggetto commerciale privato risponde alla necessità di garantire la massima dinamicità possibile alla continua ricerca di tale equilibri.

7. Diritti e doveri dell'utente

In sintesi all'utente della sosta a pagamento sul suolo pubblico del Comune di Livorno sono riconosciuti i seguenti diritti e doveri e irrogate le seguenti sanzioni.

a. Diritti

- Usufruire di un servizio adeguato, puntuale, efficiente e corretto.
- Acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo.
- Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio.
- Prendere visione della normativa di riferimento del servizio.
- Poter riconoscere il personale a contatto con l'utenza.
- Poter inoltrare i reclami.
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

b. Doveri

- Osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio
- Rispettare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni del personale addetto relative alla regolarità amministrativa nonché all'ordine e alla sicurezza del servizio.
- Usare le precauzioni necessarie alla sicurezza delle cose proprie e altrui.
- Tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo della sosta.

c. Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada, pertanto gli Ausiliari del Traffico, in accordo con l'Amministrazione Comunale di Livorno, potranno rilevare le seguenti sanzioni:

- mancata o errata esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- mancata o errata esposizione del Permesso/Autorizzazione;
- sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale;
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, che di fatto reca intralcio al flusso ed al deflusso delle aree di sosta.



CARTA DEI SERVIZI GESTIONE DELLA SOSTA COMUNE DI LIVORNO 2024/2025