



LA CARTA DEI SERVIZI **della sosta pubblica a Padova**

2015

APS OPERE E SERVIZI DI COMUNITA' SRL
Padova

LA CARTA DEI SERVIZI

della sosta pubblica a Padova:

LA GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO:

Il 22 Dicembre 2011 APS Holding S.p.A. ha conferito ad APS Opere e Servizi S.r.l. due rami d'azienda di cui APS Holding S.p.A. era proprietaria aventi ad oggetto, rispettivamente, le attività di gestione dei servizi "Parcheggi" e "Car Sharing".

APS Opere e Servizi di Comunità S.r.l., controllata di APS Holding Spa, è il soggetto che gestisce il servizio della sosta pubblico di superficie nel Comune di Padova affidato con un contratto di servizio.

La sosta a pagamento è di importanza fondamentale per la città, in quanto realizza un principio di equità (il cittadino corrisponde il prezzo per l'uso di un bene collettivo, lo spazio urbano) e favorisce un più razionale impiego dei parcheggi (usati secondo effettiva necessità e dunque mediamente più disponibili).

L'Azienda impiega il ricavato della sosta a pagamento, tolti i costi della sua gestione e il canone versato al Comune, per lo sviluppo di servizi alla mobilità secondo le scelte dell'amministrazione comunale cui l'Azienda collabora proponendo le soluzioni più efficaci.

FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. PERSONALE

Il personale dell'Azienda, sempre in divisa e/o con tessera di riconoscimento visibile, controlla la regolarità della sosta e del suo pagamento ed è tenuto alla sanzione delle irregolarità. E' sempre disponibile per informazioni ai cittadini. Svolge il proprio compito con professionalità, cortesia e rispetto dell'utente e affronta situazioni impreviste a servizio dell'utenza.

L'Azienda cura la capacità di relazione, e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente tutto il personale a contatto con il pubblico in appositi corsi di formazione e in periodi di affiancamento a personale esperto.

Gli addetti alla sosta (identificati da copricapo e pettorina) sono abilitati a fungere da Ausiliari della sosta ai sensi di legge, in quanto, avendo seguito apposito corso e sostenuto l'esame presso gli organi di Polizia Municipale, sono stati nominati a tale funzione dal Sindaco. In tale veste collaborano, in un reciproco rapporto di fiducia, con la Polizia Municipale.

In caso di irregolarità della sosta compilano verbale per la sanzione amministrativa a seconda del tipo di violazione. La notifica della sanzione ed il pagamento sono gestiti esclusivamente dalla Polizia Municipale di Padova.

2. GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda gestisce tre tipi di parcheggio:

1. su suolo pubblico in spazi delimitati da linee blu: per usarli si può pagare il corrispettivo della sosta secondo le modalità e le tariffe indicate dal Comune, utilizzando i parcometri individuati dalla segnaletica prevista dal Codice della Strada, con monete o tessere cartacee

prepagate, o le tessere “Europark” (tessera a microchip dotata di pulsanti per avviare e per sospendere lo smaltimento di un valore precaricato).

2. automatici a barriere in aree delimitate e chiuse: si paga alla cassa automatica in contanti, con carta di credito o pagobancomat. Questi parcheggi possono inoltre essere dotati di cassa presidiata da personale dell'Azienda (in periodo diurno) cui ci si può rivolgere per pagamenti, informazioni, rilascio abbonamenti.
3. In struttura: con cassa automatica e sistema di regolamentazione degli accessi.

L'Azienda:

- assicura il corretto e costante funzionamento di tutte le attrezzature adibite all'esazione ed al controllo della durata della sosta.
- conserva in buono stato manutentivo le superfici destinate a parcheggio ed aree di sosta, nonché i relativi impianti accessori (illuminazione, segnaletica verticale ed orizzontale, ecc.)
- assicura una disponibilità di adeguata e diffusa rete di punti vendita degli strumenti tariffari;

3. FUNZIONALITA' E SICUREZZA

L'Azienda:

- dispone in modo razionale ed efficiente gli spazi di sosta e i relativi percorsi e le aree di manovra;
- dispone di adeguato personale per l'assistenza all'utilizzo ed il controllo della attrezzature;
- mantiene la costante pulizia degli spazi di sosta e dei parcheggi;
- garantisce il controllo nella fruizione dei parcheggi durante le ore di oscurità;
- promuove soluzioni di servizio integrate sosta + trasporto pubblico,

4. INFORMAZIONE E VENDITA

Per ogni informazione ci si può rivolgere al Call Center 049/20111 operativo dalle ore 8.30 alle ore 18.30 nei giorni dal lunedì al venerdì.

- Si può inoltre consultare il sito Internet: www.apsholding.it.

Biglietti prepagati e tessere “Europark” si comprano nei punti vendita convenzionati (tabaccai, edicole, bar che espongono l'adesivo con il logo del servizio).

Quando la sosta a pagamento viene estesa a nuove aree della città, L'Azienda provvede a diffondere tempestivamente e capillarmente avvisi a stampa nella zona interessata ed a promuovere l'eventuale possibilità di rilascio abbonamenti.

L'Azienda

- predispose campagne di informazione all'utenza, sia in fase preventiva che attuativa, attraverso idonei strumenti divulgativi. Predispose inoltre specifiche campagne di informazione in occasione di eventi particolari;
- indica dettagliatamente tutte le soluzioni tariffarie applicate nei diversi parcheggi e aree di sosta;

5. MODALITA' PER LA SOSTA

Le tariffe e la durata della sosta variano a seconda della zona della città e della tipologia e sono individuate dalla apposita segnaletica verticale.

Speciali biglietti “P+Bus” consentono inoltre di usare sia i parcheggi sia le linee di trasporto pubblico urbano.

6. TUTELA

Eventuali ricorsi a seguito di sanzioni amministrative vanno inoltrati al Prefetto di Padova, tramite gli Uffici della Polizia Municipale (Via Gozzi,32 Padova).

Per ogni altro problema si possono inoltrare suggerimenti all'Azienda:

- Alla e-mail: info@apsholding.it al numero 049 20111, al fax 049 8241112

Per ogni altro problema si possono inoltrare reclami all'Azienda:

- Alla e-mail: reclami@apsholding.it, al fax 049 8241112 o via posta ad APS Holding Spa Via Salboro 22/a 35124 Padova.

I reclami verranno evasi per iscritto solo se indicanti il cognome e nome ed indirizzo del reclamante e la puntuale descrizione del motivo del reclamo.

L'Azienda risponde entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo riservandosi una eventuale seconda risposta più esaustiva entro 20 giorni lavorativi.

Se il cliente si ritiene insoddisfatto può rivolgersi all'Assessore alla Mobilità e Traffico del Comune Padova, garante dei rapporti tra l'ente che fornisce il servizio e il cittadino.

Disciplina e condizioni di gestione del servizio

ORARI DI FUNZIONAMENTO DEI PARCHEGGI E DELLE AREE DI SOSTA

Parcheeggi con sistema automatico di accesso h24 Il pagamento della sosta è possibile mediante cassa semiautomatica o automatica.

Aree di sosta gestite con parcometri o voucher (biglietto "gratta e parcheggia") e tessera dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dei giorni feriali;

Durante i giorni festivi, nelle aree di sosta non è previsto di norma il pagamento della tariffa, ad eccezione dei parcheggi chiusi con sistema automatico per i quali è prevista la sosta a pagamento,

Per quanto riguarda i parcheggi resta inteso che gli orari di cui sopra sono da considerarsi orari minimi.

LIVELLI E CONDIZIONI TARIFFARIE

Il pagamento del servizio di parcheggio e sosta avviene mediante l'applicazione delle categorie tariffarie, di seguito indicate, approvate con delibera di G.C. n. 2008/0401 del 12/06/2008.

Tariffe aree servite da parcometri

Tariffe orarie feriali aree di sosta

categoria tariffa	periodo	Note	Tariffa in €
AC1	Feriale	per un periodo minimo 20': € 0,60	2,00 proporzionata a ora
A	Feriale	per un periodo minimo 20': € 0,60	1,70 proporzionata a ora
B	Feriale	per un periodo minimo 20': € 0,40	1,10 proporzionata a ora
C	Feriale	per un periodo minimo 20': € 0,35	1,00 proporzionata a ora

Tariffe abbonamenti mensili aree parcometro

area	n° posti totali	Note	categ	tariffa €
Bardella	62	50% posti disponibili	B	30
Longhin	120	50% posti disponibili	C	30
Savelli	330	50% posti disponibili	C	30
D'Avanzo	85	50% posti disponibili	C	30
Digione (via ed interrato)	80	50% posti disponibili	B	36
Nancy + Trieste Bassi	286	50% posti disponibili	B	40
Torre Archimede				40
Alessio + Morgagni	31	50% posti disponibili	A	55
De Gasperi	133	50% posti disponibili	A	55
Delù	26	50% posti disponibili	B	55
Masini	67	50% posti disponibili	A	30
Trieste (Avis)	74	50% posti disponibili	A	55
Trieste (Cariparo)	60	50% posti disponibili	B	55

Tariffe parcheggi (fra parentesi la dotazione)

Piazza Rabin (617)	Periodo	Note	Posti abb	tariffa €
AUTO	feriale/festivo	1^ ora o frazione di ora		1,00
	feriale/festivo	ciascuna ora successiva o frazione di ora		1,00
	feriale/festivo	per semiperiodo dalle 8,00 alle 14,00 e dalle 14,01 alle 20,00 (solo Luna Park del Santo)		2,00
Park + abb. Bus	mensile	50% posti disponibili	309	30,00
		di cui € 22 per park ed € 26 per abb. Bus		48,00
BUS	feriale/festivo	per semiperiodo dalle 00,00 alle 14,00 e dalle 14,01 alle 00,00		15,00
	feriale/festivo	giornata intera		25,00
CAMPER	feriale/festivo	giornata intera per max 48 h		10,00
Park Colli (292)	<i>Periodo</i>	<i>Note</i>	<i>Posti abb</i>	<i>tariffa €</i>
Giornaliero	feriale	per semiperiodo dalle 8,00 alle 14,00 e dalle 14,01 alle 20,00		2,00
Abbonamento mensile		50% posti disponibili	146	15,00
Park + abb. Bus	mensile	di cui € 12 per park ed € 27 per abb. Bus		39,00
Park Sarpi (230)	<i>Periodo</i>	<i>Note</i>	<i>Posti abb</i>	<i>tariffa €</i>
	feriale	per ora con periodo minimo 20': € 0,35		1,00
	feriale	per semiperiodo dalle 8,00 alle 14,00 e dalle 14,01 alle 20,00		3,00
mensile		50% posti disponibili	115	36,00
Park + abb. Bus	mensile	di cui € 25 per park ed € 28 per abb. Bus		53,00
Park Boschetti (200)	<i>Periodo</i>	<i>Note</i>	<i>Posti abb</i>	<i>tariffa €</i>
	feriale	ciascuna ora successiva o frazione di ora	200	1,70
BUS	feriale/festivo	per semiperiodo dalle 00,00 alle 14,00 e dalle 14,01 alle 00,00		15,00
	feriale/festivo	giornata intera		25,00
Prato - Lobo (250)	<i>Periodo</i>	<i>Note</i>	<i>post</i>	<i>tariffa €</i>

	straord mercato	1^ ora o frazione di ora	250	2,50
	straord mercato	ciascuna ora successiva o frazione di ora		3,00
Piazza Insurrezione (128)	<i>periodo</i>	<i>Note</i>	<i>posti abb</i>	<i>tariffa €</i>
	Feriale	1^ ora dalle 8,00 alle 20,00	128	3,00
		ciascuna ora successiva o frazione di ora dalle 8,00 alle 20,00		3,50
		tariffa unica dalle ore 20,01 alle ore 1,00		3,00
		tariffa dalle ore 1.01 alle ore 7.59		3,00
	Festivo	per semiperiodo dalle 8,00 alle 14,00		2,50
		per semiperiodo dalle 14,01 alle 20,00		3,00
		tariffa unica dalle ore 20,01 alle ore 1,00		3,00
		tariffa dalle ore 1.01 alle ore 7.59		3,00
Park Tommaseo – Stazione	<i>Periodo</i>	<i>Note</i>	<i>Posti abb</i>	<i>tariffa €</i>
	feriale/festivo	1^ ora o frazione di ora dalle ore 07,00 alle ore 20.00	200	1,00
	feriale/festivo	ciascuna ora successiva o frazione di ora dalle ore 07,00 alle ore 20.00		1,50
		Dalle 20.0 alle 24.00		3,00
		Dalle 24.00 alle 07.00		3,00
Abbonamento	mensile	Dalle ore 07.00 alle 20.00		65,00
		Dalle ore 19.00 alle 08.00		65,00
		H 24		90,00
Multipark (228)	<i>Periodo</i>	<i>Note</i>		
	feriale/festivo	per semiperiodo dalle 6,00 alle 14,00, dalle 14,01 alle 21,00 e dalle 21,00 alle 6,00		2,00
		50% posti disponibili		
	mensile	diurno		36,00
		H 24		60,00

La tolleranza sulla scadenza della durata oraria della sosta è stabilita in 3 minuti, tranne che per il parcheggio Rabin dove è stabilita in 10 minuti.

L'uso dei biglietti prepagati e delle tessere prepagate è consentito in tutte le aree gestite a parcometro

POSTI AUTO RISERVATI AI VEICOLI AL SERVIZIO DI DISABILI.

Nei parcheggi chiusi delimitati e anche nelle aree di sosta con parcometro, come pure nei parcheggi in struttura si garantisce la disponibilità gratuita di almeno un posto auto riservato agli autoveicoli al servizio di portatori di handicap, muniti di apposito contrassegno, ogni 50 posti auto o frazione di 50.

4 PARCHEGGI STRAORDINARI (SPK)

In Prato della Valle, nel lobo prospiciente la basilica di santa Giustina, nei giorni di mercato è istituito un parcheggio straordinario, denominato parcheggio "Al Prato", con ingresso consentito dalle 8,00 alle 20,00 e sosta consentita fino alle ore 21,00, La tariffa applicata in tale area è riportata in tabella.

AREA PARCHEGGIO CAMPER

All'interno del parcheggio in piazza Rabin esiste una area di ca 1800 mq. adibita alla sosta di camper e caravan.

L'organizzazione e la gestione della suddetta area risponde alle disposizioni contenute nella Legge n. 336 del 14.10.1991 "Disciplina della costruzione, circolazione e sosta delle auto-caravan".

Le specifiche condizioni d'uso dell'area in questione sono le seguenti:

- durata massima della sosta consentita: 48 ore
- tariffa: unica giornaliera € 10,00

Dall'anno 2011 è disponibile solo il servizio di sosta.

Nota:

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise disposizioni di legge:

- Art. 16 Costituzione italiana;
- Art. 8 Trattato di Maastricht;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".