



Sistema Sosta e Mobilità S.p.A.

# CARTA DEI SERVIZI

valida dal 1° maggio 2011

---

# INDICE

<b>1</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>pag. 1</b>
	1.1 PRESENTAZIONE	
	1.2 I PRINCIPI	
	1.3 LE FINALITA'	
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' .....</b>	<b>pag. 4</b>
	2.1 STRUTTURA GIURIDICA	
	2.2 ORARI UFFICI AL PUBBLICO	
	2.3 IL CODICE ETICO	
	2.3.1 Premessa	
	2.3.2 Parte I -Regole di comportamento	
	2.3.3 Parte II - Modalità di attuazione	
	2.4 POLITICA PER LA QUALITA'	
	2.5 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA SOCIETARIA E SULLA GESTIONE DELLA SOSTA	
<b>3</b>	<b>IL SERVIZIO .....</b>	<b>pag. 13</b>
	3.1 PARCHEGGI A RASO SU STRADA	
	3.1.1 Pagamento della sosta a raso su strada	
	3.1.2 Pagamento della sosta su strada per i Residenti	
	3.2 I PARCHEGGI IN STRUTTURA	
	3.2.1 Pagamento della sosta nei parcheggi in struttura	
	3.3 PUNTI DI DISTRIBUZIONE DECODER E RICARICHE	
	3.4 PARK&RIDE	
	3.5 UDINebike	

<b>4</b>	<b>LE CONDIZIONI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>pag. 25</b>
	4.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	
	4.2 LE SANZIONI AMMINISTRATIVE	
<b>5</b>	<b>SOLUZIONI INNOVATIVE .....</b>	<b>pag. 28</b>
	5.1 TELESOSTA	
	5.2 GOCARD	
	5.3 SOFTWARE PER IL RINNOVO ON-LINE DEGLI ABBONAMENTI	
	5.4 SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA	
	5.5 NUOVI PARCOMETRI CITTA' DI UDINE	
<b>6</b>	<b>LA QUALITA' DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI .....</b>	<b>pag. 32</b>
	6.1 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	
	6.2 SINTESI DEGLI IMPEGNI	
	6.2.1 Informazione alla clientela	
	6.2.2 Segnalazioni e Reclami	
	6.2.3 Il personale a contatto con il pubblico	
	6.2.4 Affidabilita', Accessibilita', Sicurezza e Regolarita' del Servizio	
	6.2.5 Sicurezza e Comunicazione con la Centrale Operativa	
	6.2.6 Pulizia dei Parcheggi	
	6.2.7 Trasparenza, valutazione e merito	
	6.2.8 Procedura di conciliazione	
<b>7</b>	<b>REVISIONE DELLA CARTA .....</b>	<b>pag. 43</b>
<b>N</b>	<b>NUMERI UTILI E CONTATTI .....</b>	<b>pag. 44</b>

# 1 LA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1 PRESENTAZIONE

SSM presenta la nuova edizione della Carta dei Servizi, che ambisce a rappresentare un agile strumento di informazione e comunicazione efficace nel panorama dei servizi offerti ai suoi clienti e, soprattutto ad essere un vero e proprio atto di responsabilità nei confronti di tutti gli utenti, destinatari dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata concepita e strutturata quale guida dove vengono illustrati dettagliatamente tutti i servizi che SSM offre all'utenza, e contemporaneamente esplicitati i parametri ed i criteri di qualità, scelti al fine di garantire la massima soddisfazione dell'utente, in considerazione dell'esigenza costante di innalzare il livello di qualità dell'offerta.

Il principale obiettivo che assume la nostra Carta dei Servizi è quello di presentare in modo trasparente, sintetico ed esauriente la gamma dei servizi fornendo tutte le informazioni per renderli facilmente fruibili.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili a SSM per migliorare le proprie prestazioni.

La Carta dei Servizi è quindi:

- per il Cliente, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.
- per l'Azienda, un'occasione di dialogo con il Cliente, nonché uno stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Questa Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento alla gestione dei servizi pubblici locali.

La carta dei Servizi è disponibile al Cliente:

- **cartaceo:** presso la sede di Sistema Sosta e Mobilità S.p.A., Via Gen. C. Caneva 1/2 – Udine e presso i parcheggi in struttura.
- **in formato elettronico:** il documento è consultabile e scaricabile integralmente dal sito aziendale [www.ssm.it](http://www.ssm.it).
- **Inoltre, è possibile farne richiesta scrivendo a:** Sistema Sosta e Mobilità S.p.A., Via Gen. C. Caneva 1/2 – 33100 Udine.

## 1.2 I PRINCIPI

Nel presente paragrafo vengono illustrati i principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali SSM si impegna ad erogare i propri servizi :

### 1. Eguaglianza

SSM garantisce a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.

### 2. Imparzialità

SSM si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### 3. Continuità del servizio

SSM si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

### 4. Partecipazione

SSM vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

### 5. Efficacia ed efficienza

SSM si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

### 6. Cortesia e trasparenza

SSM si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con i Clienti e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

### 7. Tutela della riservatezza

SSM si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi.

## 1.3 LE FINALITA'

La Carta dei Servizi costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela così come di seguito dettagliato:

### 1) 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 parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- ✓ garantisce il sistema di monitoraggio del servizio erogato;
- ✓ garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta.

### 2) come strumento di partecipazione:

- ✓ il personale SSM fornisce al cliente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto;
- ✓ garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

### 3) come strumento di tutela:

- ✓ garantisce risposta a chi abbia formulato richieste e segnalazioni;
- ✓ garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

## 2 DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'

### 2.1 STRUTTURA GIURIDICA

Sistema Sosta e Mobilità Spa è una società per azioni costituita nel 1995, partecipata dal Comune di Udine, socio di maggioranza, dall'Automobile Club di Udine e dai Comuni di Cividale del Friuli e di Tarvisio.

La Società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento dei Comuni di Udine, Cividale del Friuli e Tarvisio in quanto esercenti il controllo analogo a quello svolto sui propri servizi, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 267/00.

SSM opera nel campo della gestione della sosta, che costituisce il "core business" aziendale; l'attività svolta comprende la gestione operativa di aree di sosta a raso ed in struttura, la progettazione e l'organizzazione della viabilità e della sosta in aree specifiche nonché la realizzazione della relativa segnaletica di competenza.

Tra le diverse attività SSM è strutturata anche per svolgere il servizio di manutenzione ed esecuzione della segnaletica stradale orizzontale, verticale e complementare; il servizio di supporto a manifestazioni mediante il noleggio e il montaggio e smontaggio di strutture per manifestazioni ( palchi e relative coperture, bancarelle componibili, sedie e transenne).

La sede legale e operativa di Sistema Sosta e Mobilità ha il seguente recapito:

[Sistema Sosta e Mobilità S.p.A.](#)

[Via Gen. C. Caneva 1/2 – 33100 Udine](#)

[Tel. 0432.512820 – Fax 0432.229493](#)

[www.ssm.it](http://www.ssm.it)

[info@ssm.it](mailto:info@ssm.it) [ssm@legalmail.it](mailto:ssm@legalmail.it)

SSM si pone come obiettivo primario l'implementazione delle più evolute soluzioni nella gestione della sosta e dei servizi integrati come, l'analisi e la progettazione di parcheggi, lo sviluppo di innovativi sistemi di pagamento con particolare attenzione alle esigenze dei cittadini ed all'evoluzione dei mercati di riferimento, garantendo allo stesso tempo il mantenimento di alti livelli di qualità e sicurezza.

## 2.2 ORARI UFFICI AL PUBBLICO

Gli orari degli uffici al pubblico della sede SSM di Via Gen. C. Caneva 1/2 a Udine a partire da settembre 2009 sono stati incrementati con apertura degli uffici in orario di pausa pranzo e sono i seguenti:

Lunedì e Giovedì	dalle ore 8.30 alle ore 16.30
Martedì, Mercoledì, Venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 14.30
Sabato	su prenotazione

La variazione di orario, rispetto a quello precedentemente adottato, prevede sia l'aumento delle ore di apertura degli uffici sia una nuova articolazione degli orari, per soddisfare le esigenze degli utenti che lavorano e che pertanto possono usufruire della pausa pranzo per recarsi presso gli uffici della SSM.

In questo contesto si inquadra anche un'altra importante novità, che riguarda la possibilità di prenotare un appuntamento per recarsi presso gli uffici della sede nella mattinata del sabato a partire dalle ore 9.30.

Per il sabato saranno accettate le prenotazioni, in base alla disponibilità di posti liberi, effettuate chiamando dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle 17.00 il Numero Verde 800 912863 (per le chiamate da numero fisso) oppure il numero 0432-204527 (per le chiamate da cellulare).

SSM ha inteso adottare questa ulteriore iniziativa per favorire ed agevolare gli utenti che per varie ragioni non possono recarsi presso gli uffici durante tutta la settimana lavorativa.

## 2.3 IL CODICE ETICO

### 2.3.1 Premessa

#### 2.3.1.1 Obiettivi

In piena sintonia con gli indirizzi espressi e tutelati dal sistema della Pubblica Amministrazione della quale fa parte, Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. è consapevole di contribuire con il proprio operato, con senso di responsabilità ed integrità morale, al processo di sviluppo dei servizi pubblici locali ed alla crescita civile del paese.

La Società crede nel valore del lavoro e considera la legalità, la correttezza e la trasparenza dell'agire presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi economici, produttivi, sociali.

#### 2.3.1.2 Adozione

Questo Codice etico è stato adottato dalla Società con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 158 del 13/11/09.

Attraverso l'adozione del Codice la Società si è data l'insieme delle regole:

- di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali la Società rivolge la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- di organizzazione e gestione della Società, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società, anche coerentemente a quanto previsto ed attuato in relazione alla certificazione Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

#### 2.3.1.3 Diffusione

Del Codice è data ampia diffusione interna ed è a disposizione di qualunque interlocutore della Società.

Copia del Codice è trasmessa all'Associazione di categoria cui la Società aderisce (Aipark).

Ciascun collaboratore della Società è tenuto a conoscere e rispettare le previsioni del Codice; la Società vigila con attenzione sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo ed intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

#### 2.3.1.4 Aggiornamento

Con delibera Consiglio del Amministrazione il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organo di controllo.

## 2.3.2 Parte I -Regole di comportamento

### Sezione I - Rapporti con l'esterno

#### 2.3.2.1 Rapporti con gli Enti affidanti

La Società crede nel principio di gestione etica e trasparente dei servizi pubblici e mira le proprie azioni all'ottenimento di risultati che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza.

La Società ed i suoi collaboratori devono tenere comportamenti corretti negli affari di interesse della Società e nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di gestione etica e trasparente è contraria alla politica aziendale della Società ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società può giustificare un condotta dei vertici o dei collaboratori della Società che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

In ogni comunicazione con l'esterno le informazioni riguardanti la Società e le sue attività devono essere veritiere, chiare, verificabili.

#### 2.3.2.2 Relazioni

##### 2.3.2.2.1 Con gli interlocutori esterni

I rapporti della Società con qualsiasi interlocutore, pubblico o privato, devono essere condotti in conformità alla legge e nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e verificabilità.

In particolare i rapporti con i dipendenti pubblici devono essere conformi ai principi ed alle previsioni dettati dal D.P.C.M. 28 novembre 2000 (Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni).

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo apparire come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività.

Nei confronti di rappresentanti o dipendenti delle pubbliche amministrazioni sono vietate la ricerca e l'instaurazione di relazioni personali di favore, influenza, ingerenza idonee a condizionare, direttamente o indirettamente, l'esito del rapporto; sono altresì vietate le offerte di beni o di altre utilità a rappresentanti, funzionari o dipendenti delle pubbliche amministrazioni, anche per interposta persona, salvo che si tratti di doni di modico valore e conformi agli usi e sempre che non possano essere intesi come rivolti alla ricerca di indebiti favori.

La Società non eroga contributi, vantaggi o altre utilità ai partiti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, né a loro rappresentanti, se non nel rispetto della normativa applicabile.

#### 2.3.2.2.2 Con i clienti e i committenti

La Società impronta la propria attività al criterio della Qualità, intesa essenzialmente come obiettivo del pieno soddisfacimento del cliente.

Nei rapporti con la clientela e la committenza la Società assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento contrattuale.

Nell'emissione di preventivi la Società valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni tecniche ed economiche, alla sicurezza e agli aspetti ambientali, facendo rilevare ove possibile tempestivamente le eventuali anomalie.

La formulazione delle offerte sarà tale da consentire il rispetto di adeguati standard qualitativi, di congrui livelli retributivi del personale dipendente e delle vigenti misure di sicurezza e tutela ambientale.

La Società ricorre al contenzioso solo quando le sue legittime pretese non trovano nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

Nella conduzione di qualsiasi trattativa devono sempre evitarsi situazioni nelle quali i soggetti coinvolti nelle transazioni siano o possano apparire in conflitto di interesse.

#### 2.3.2.2.3 Con i fornitori

Le relazioni con i fornitori della Società, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Società.

La Società si avvale di fornitori, appaltatori o subappaltatori che operino in conformità della normativa vigente e delle regole previste in questo Codice.

La Società procede all'inserimento dei fornitori nell'Elenco dei Fornitori qualificati solo previa verifica dei requisiti qualitativi e quantitativi idonei e necessari per la fornitura specifica.

#### 2.3.2.3 Ambiente

Le attività produttive della Società sono gestite nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale.

Se promuove, progetta od affida la progettazione di interventi edilizi la Società effettua o cura che siano svolte, tra l'altro, tutte le indagini occorrenti per verificare i possibili rischi ambientali derivanti dall'intervento e prevenirne i danni.

La Società si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori e subfornitori una cultura della tutela ambientale e della prevenzione dell'inquinamento, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

## Sezione II

### Rapporti con i collaboratori

#### 2.3.2.4 Lavoro

La Società riconosce la centralità delle risorse umane, quale principale fattore di successo di ogni impresa, in un quadro di lealtà e fiducia reciproche tra datore e prestatori di lavoro.

Tutto il personale è assunto dalla Società con regolare contratto di lavoro.

Il rapporto di lavoro si svolge nel rispetto della normativa contrattuale collettiva del settore e della normativa previdenziale, fiscale ed assicurativa.

La Società favorisce il continuo miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, anche attraverso lo svolgimento di iniziative formative.

### 2.3.2.5 Sicurezza e salute

La Società garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni e protezione dei lavoratori sui luoghi di lavoro, inclusi i cantieri temporanei e mobili.

La Società svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati una adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

La Società si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori e subappaltatori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti.

## 2.3.3 Parte II - Modalità di attuazione

### 2.3.3.1 Prevenzione

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Società adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per la Società.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Società adotta un sistema di deleghe di poteri e funzioni, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

In relazione all'estensione dei poteri delegati, la Società adotta ed attua modelli di organizzazione e gestione che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice, ed a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

### 2.3.3.2 Controlli

La Società adotta specifiche modalità di controllo della conformità dei comportamenti di chiunque agisce per la Società o nel suo ambito alle previsioni della normativa vigente ed alle regole di comportamento di questo Codice.

### 2.3.3.3 Sanzioni

La Società prevede specifiche sanzioni disciplinari nei confronti di chiunque violi le disposizioni del presente Modello di organizzazione e gestione.

## 2.4 POLITICA PER LA QUALITA'

Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. definisce la propria missione aziendale nel consolidamento ed espansione del servizio di gestione delle aree di sosta e parcheggi, nell'attività di fornitura di segnaletica orizzontale e verticale e nel settore del noleggio attrezzature per manifestazioni.

La Direzione ha stabilito di considerare la gestione per la Qualità come elemento fondamentale per il raggiungimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Miglioramento continuo dei prodotti / servizi aziendali;
- Ottenimento della piena soddisfazione del cliente;
- Aumento della competitività aziendale.

Per il raggiungimento dei sopra indicati obiettivi, la Direzione si impegna a:

- Monitorare il miglioramento delle prestazioni aziendali;
- Ridurre i costi di esercizio aumentando l'efficienza aziendale;
- Ridurre i reclami dei clienti;
- Sostituire e/o migliorare le attrezzature aziendali;
- Organizzare e razionalizzare i processi aziendali;
- Formare e sviluppare le capacità del personale aziendale;
- Creare un adeguato coinvolgimento del personale circa gli obiettivi di sviluppo aziendale;
- Coinvolgere i fornitori nella gestione e negli obiettivi aziendali.

Per raggiungere e mantenere un elevato livello di qualità dei prodotti/servizi forniti, la Direzione ha deciso di operare in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

## 2.5 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA SOCIETARIA E SULLA GESTIONE DELLA SOSTA

Si riportano nelle seguenti tabelle alcune informazioni riferite a SSM:

ORGANICO SSM	
DIREZIONE E UFFICI	15
ADDETTI ALLA SOSTA E PARCHEGGI	22
ADDETTI ALLA MANUTENZIONE E SEGNALETICA	10
TOTALE DIPENDENTI	47

PARCHEGGI GESTITI PER CONTO DEL COMUNE DI UDINE	
Parcheggio	Numero Posti
PARCHEGGIO CACCIA	266
PARCHEGGIO MAGRINI	549
PARCHEGGIO TRIBUNALE	186
PARCHEGGIO ANDREUZZI	352
PARCHEGGIO MORETTI	466
PARCHEGGIO VENERIO	184
PARCHEGGIO VASCHELLO	266

PARCHEGGI GESTITI PER CONTO DI TERZI	
Parcheggio	Numero Posti
PARCHEGGI OSPEDALE DI UDINE	365
PARCHEGGIO ISTITUTO RENATI	117

SOSTA A RASO GESTITA DA SSM	
Stalli a raso - COMUNE DI UDINE	3860
Stalli a raso - COMUNE DI CIVIDALE	336
Stalli a raso - COMUNE DI TARVISIO	258

ATTREZZATURE PER LA GESTIONE	
Descrizione	Numero
PARCOMETRI in Comune di Udine	156
PARCOMETRI in altri Comuni	20
CASSE AUTOMATICHE	5
SISTEMI A BARRIERA	6
PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE	6
PANNELLI DIREZIONALI A LED	9
PANNELLI A LED	8

SISTEMI DI AUSILIO E CONTROLLO	
Descrizione	Numero
SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA	8
SISTEMI PER IL CONTROLLO REMOTO	4
SISTEMI DI COMUNICAZIONE AUDIO/VIDEO	4

## 3 IL SERVIZIO

SSM gestisce per conto del Comune di Udine:

- ❖ AREE PUBBLICHE IN SUPERFICIE DESTINATE ALLA SOSTA A PAGAMENTO REGOLATA A MEZZO PARCOMETRI, PER UN TOTALE DI CIRCA 3860 STALLI;
- ❖ PARCHEGGI IN STRUTTURA PER UN TOTALE DI CIRCA 2269 POSTI AUTO GESTITI A BARRIERA E/O A PARCOMETRO:

PARCHEGGI A BARRIERA	PARCHEGGI A PARCOMETRO
ANDREUZZI	MORETTI
CACCIA	VASCELLO
MAGRINI	VENERIO
TRIBUNALE	

SSM gestisce inoltre la sosta a pagamento nei Comuni Soci, rispettivamente di Cividale del Friuli per un totale di 336 stalli e di Tarvisio per un totale di 258 stalli.

Tramite apposita convenzione SSM gestisce anche le aree di parcheggio presso l'Azienda Ospedaliera Santa Maria della Misericordia di Udine:

- ❖ VIA G. PIERI 1            211 stalli
- ❖ VIA G. PIERI 2154 stalli
- ❖ VIA COLUGNA 308 stalli (attualmente gratuito)

SSM provvede inoltre, presso la propria sede operativa ed a seguito di specifiche convenzioni, al rilascio degli abbonamenti per il parcheggio Renati, che consta di 117 posti auto.

### 3.1 PARCHEGGI A RASO SU STRADA

I parcheggi a raso sono individuati dalla specifica segnaletica orizzontale di colore blu e da apposita segnaletica verticale come previsto dal Codice della Strada.

Il sistema tariffario della sosta a raso nel Comune di Udine si articola in quattro fasce tariffarie; gli orari di pagamento, dal lunedì al sabato, vanno dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 20.00.

### 3.1.1 Pagamento della sosta a raso su strada

Gli utenti occasionali che intendono parcheggiare nelle zone blu a pagamento possono provvedere al pagamento delle tariffe secondo le seguenti modalità:

- ❖ **in contanti al parcometro:** inserendo le monete accettate nei parcometri fino alla cifra voluta; il parcometro rilascia il ticket da esporre bene in vista dietro il parabrezza;
- ❖ **in modalità prepagata:** attivando ed esponendo bene in vista il **decoder EUROPARK** o la **scheda “usa e getta”**:

Il **decoder EUROPARK** permette il pagamento della sosta tramite acquisto di una tessera prepagata e consente il pagamento effettivo della sosta potendo essere attivato e disattivato in qualsiasi momento.

L'EUROPARK è programmato per lo spegnimento automatico nel periodo di pausa delle ore 13:00 alle ore 14:00 e nei periodi di chiusura dei parcometri.

La **scheda “usa e getta”** consente, come l'EUROPARK, il pagamento effettivo della sosta potendo essere attivata e disattivata in qualsiasi momento, è dotata di funzione autostart e autostop ma non si disattiva automaticamente nel periodo di pausa; il costo della scheda equivale all'effettivo importo di sosta fruibile.

- ❖ **utilizzando il servizio “Telesosta”:** il nuovo servizio offerto da SSM S.p.A. permette di effettuare il pagamento della sosta tramite il proprio telefono cellulare o internet. L'iscrizione al servizio potrà avvenire attraverso internet o presso la sede di SSM S.p.A.. Dopo aver esposto il contrassegno identificativo (vetrofanìa) rilasciato da SSM, l'Utente potrà facilmente usufruire del servizio nei seguenti modi:
  - inviando un SMS dal proprio cellulare al numero 342 4119393;
  - chiamando dal proprio cellulare il numero 0125 45760 e seguendo le istruzioni della voce guida;
  - collegandosi al sito [www.ssm.it](http://www.ssm.it).

Il servizio permette il pagamento degli effettivi minuti di sosta, il prolungamento del tempo di sosta da qualunque luogo ed il controllo dello stato della sosta. Potranno inoltre accedere al servizio anche le persone giuridiche.

Le tariffe, i codici delle zone tariffarie “Telesosta” e gli orari di pagamento della sosta sono indicati sulla segnaletica stradale verticale apposta nelle aree a pagamento.

SSM gestisce per conto del Comune di Udine circa 3860 posti blu a raso; entro le zone blu a pagamento sono circa 160 gli stalli riservati ai portatori di handicap. Si riporta di seguito la planimetria con l’individuazione delle zone tariffate nella città di Udine:

### 3.1.2 Pagamento della sosta su strada per i Residenti

Gli utenti (persone fisiche), residenti nelle vie soggette a regolamentazione della sosta a pagamento o ZTL del Comune di Udine, hanno la possibilità di richiedere al Comando di Polizia Municipale l’autorizzazione alla stipula di un abbonamento valido per la zona di residenza.

I richiedenti, residenti nelle zone a pagamento e privi di garage e/o autorimessa, possono presentare all’Ufficio Traffico del Comando di Polizia Municipale di Udine la seguente documentazione:

- ❖ domanda in bollo da € 14,62; il modulo è disponibile presso l’Ufficio Traffico oppure on-line sul sito [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it);
- ❖ copia del documento di identità del richiedente;
- ❖ copia del documento di circolazione dell’automezzo ed eventuale dichiarazione di cessione in uso esclusivo del veicolo da parte del proprietario.

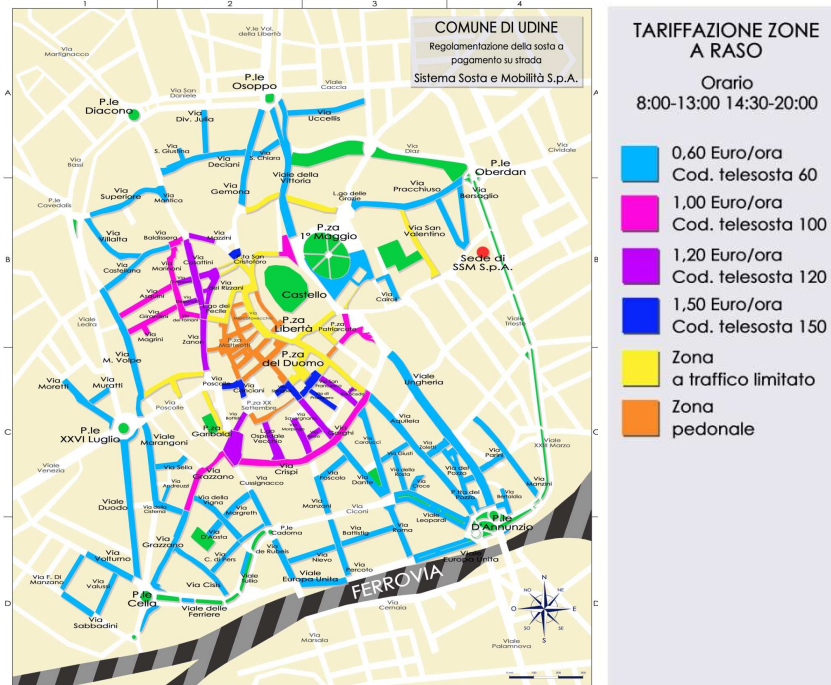
Il Comando di Polizia Municipale, verificati i requisiti, rilascia idonea autorizzazione per l’emissione del relativo abbonamento direttamente nella sede operativa e legale di SSM. Le tariffe variano in funzione della zona secondo lo schema di seguito riportato:

ABBONAMENTI RESIDENTI	Tariffa mensile
Mensile Zone 1-2-3 (centrali)	€ 27,80
Mensile Zone 4-5-6-7 (periferiche)	€ 18,60

Il Cliente che stipula un abbonamento residenti riceve una vetrofania, da applicare in una tasca adesiva e da apporre in maniera ben visibile sul parabrezza.

I rinnovi dei permessi potranno essere effettuati presso la sede di SSM, oppure, con la prossima attivazione, online mediante piattaforma internet con pagamento mediante carta di credito.

### *Il sistema tariffario della sosta a pagamento a raso*



## 3.2 I PARCHEGGI IN STRUTTURA

SSM gestisce per conto del Comune di Udine anche i parcheggi in struttura, per un totale di circa 2269 posti auto. L'ubicazione della maggior parte dei parcheggi consente di raggiungere in breve tempo il centro storico.

I parcheggi in struttura sono gestiti secondo due modalità alternative:

- ❖ A MEZZO PARCOMETRO: **MORETTI, VENERIO E VASCHELLO.**
- ❖ MEDIANTE IMPIANTI DI AUTOMAZIONE A BARRIERA: **ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI E TRIBUNALE.**

SSM ha implementato dei sistemi telematici di tipo avanzato che consentono di controllare da remoto, tramite centrale operativa, i dispositivi a barriera, consentendo anche la comunicazione audio/video tra cliente ed addetto della centrale.

I parcheggi sono dotati di sistemi di video sorveglianza che registrano in continuo le immagini e sono collegati anche in real-time alla centrale operativa presso il parcheggio Magrini.

Queste dotazioni tecniche, insieme ai sistemi automatici di rilevazione allarmi e di protezione antincendio, garantiscono alla clientela, oltre ad una maggiore sicurezza, anche una rapida risoluzione per eventuali problematiche ai sistemi di accesso o relative ad emergenze di qualsiasi natura.

Al fine di informare i clienti ed incentivare l'utilizzo dei parcheggi in struttura, SSM ha installato lungo i principali viali di accesso della città dei pannelli a messaggio variabile che informano gli utenti in tempo reale sull'effettiva disponibilità di posti auto nei parcheggi in struttura.

SSM ha provveduto inoltre ad attivare un sistema informativo di indirizzamento costituito da nove pannelli direzionali a led, installati nelle vie del centro cittadino che, oltre alla visualizzazione dei posti disponibili, indirizzano gli utenti ai parcheggi. Si riporta di seguito la planimetria indicante l'ubicazione dei parcheggi in struttura nella città di Udine, le tariffe della sosta oraria, gli orari di apertura e i posti auto:

*Il sistema dei parcheggi  
in struttura*



**TARIFFAZIONE PARK  
IN STRUTTURA**

-  Park ANDREUZZI  
Tariffa 0,50 €/h  
Orario 7:00 - 21:00
-  Park CACCIA  
Tariffa 0,30 €/h  
Orario 7:00 - 21:00
-  Park MAGRINI  
Tariffa 0,50 €/h  
Orario 7:00 - 21:00
-  Park TRIBUNALE  
Tariffa 1,00 €/h  
Orario 7:00 - 21:00
-  Park VASCELLO  
Tariffa 0,30 €/h  
Orario 8:00 - 20:00
-  Park MORETTI  
Tariffa 0,30 €/h  
Orario 8:00 - 13:00  
14:30 - 20:00
-  Park VENERIO  
Tariffa 1,20 €/h  
Orario 8:00 - 13:00  
14:30 - 20:00

### 3.2.1 Pagamento della sosta nei parcheggi in struttura

I sistemi di pagamento sono stati sviluppati in modo integrato, per garantire una continuativa ed assoluta accessibilità al servizio e per rispondere in maniera corretta ed attenta alle esigenze della clientela.

SSM pone tra i suoi obiettivi strategici l'attenzione alle modalità di pagamento, con l'obiettivo di rendere il servizio offerto comodo, semplice, veloce ed equo per l'utenza.

In ogni parcheggio in struttura, oltre alla normale tariffa oraria per la sosta a rotazione, sono previste forme speciali di abbonamento, con tariffe variabili in funzione della posizione del parcheggio e della tipologia di abbonamento richiesto.

Il pagamento della sosta nei parcheggi in struttura può essere effettuato con le seguenti modalità:

#### PARCHEGGI IN STRUTTURA GESTITI A MEZZO PARCOMETRO:

- ❖ **in contanti al parcometro:** inserendo le monete accettate nei parcometri, fino alla cifra voluta, il parcometro rilascia il ticket da esporre bene in vista dietro il parabrezza;
- ❖ **in modalità prepagata:** attivando ed esponendo bene in vista il **decoder EUROPARK** o la **scheda “usa e getta”**:  
**Il decoder EUROPARK** permette il pagamento della sosta tramite acquisto di una tessera prepagata e consente il pagamento effettivo della sosta potendo essere attivato e disattivato in qualsiasi momento. L'EUROPARK è programmato per lo spegnimento automatico nel periodo di pausa delle ore 13:00 alle ore 14:00 e nei periodi di chiusura dei parcometri.  
**La scheda “usa e getta”** consente, come l'EUROPARK, il pagamento effettivo della sosta potendo essere attivata e disattivata in qualsiasi momento, è dotata di funzione autostart e autostop ma non si disattiva automaticamente nel periodo di pausa; il costo della scheda equivale all'effettivo importo di sosta fruibile.
- ❖ **utilizzando il servizio “telesosta”:** il nuovo servizio offerto da SSM S.p.A. permette di effettuare il pagamento della sosta tramite il proprio telefono cellulare o internet. L'iscrizione al servizio potrà avvenire attraverso internet o presso la sede di SSM S.p.A.. Dopo aver esposto il contrassegno identificativo (vetrofania) rilasciato da SSM, l'Utente potrà facilmente usufruire del servizio nei seguenti modi:
  - inviando un SMS dal proprio cellulare al numero 342 4119393;
  - chiamando dal proprio cellulare il numero 0125 45760 e seguendo le istruzioni della voce guida;
  - collegandosi al sito [www.ssm.it](http://www.ssm.it).

Il servizio permette il pagamento degli effettivi minuti di sosta, il prolungamento del tempo di sosta da qualunque luogo ed il controllo dello stato delle sosta. Potranno inoltre accedere al servizio anche le persone giuridiche.

- ❖ **con abbonamento:** per i parcheggi Moretti e Venerio l'emissione ed i rinnovi avvengono presso la sede operativa e legale di SSM, per il parcheggio Vascello la prima emissione avviene presso la sede SSM i successivi rinnovi possono essere effettuati presso la sede SSM, il parcheggio Magrini o mediante bonifico bancario; con la prossima attivazione, gli abbonamenti potranno essere rinnovati online mediante piattaforma internet con pagamento mediante carta di credito.

Chi sottoscrive un abbonamento presso i parcheggi Moretti, Venerio e Vascello riceve una vetrofania da applicare in una tasca adesiva e da apporre in maniera ben visibile sul parabrezza

Le tariffe e gli orari sono indicati su appositi pannelli segnaletici affissi all'interno dei parcheggi.

#### **PARCHEGGI IN STRUTTURA A BARRIERA:**

- ❖ **alla cassa del parcheggio:** prima di recuperare l'auto, in contanti o mediante POS/Pago Bancomat presentando il biglietto ritirato alla colonnina in entrata, lo stesso biglietto verrà utilizzato per l'uscita;
- ❖ **alla cassa automatica:** prima di recuperare l'auto, in contanti inserendo il biglietto ritirato alla colonnina in entrata, lo stesso biglietto verrà utilizzato per l'uscita;
- ❖ **mediante la card prepagata GOCARD:** la card prepagata GO CARD permette l'accesso al parcheggio senza passare alla cassa, si utilizza ritirando il ticket alla colonnina in entrata, all'uscita, dopo aver inserito il ticket avvicinando la GO CARD alla colonnina si alzerà la sbarra permettendo l'uscita e scalando l'importo della sosta.
- ❖ La GO CARD si ricarica alla cassa automatica ed alla cassa manuale dei parcheggi in struttura, il credito residuo sarà sempre verificabile presso le suddette casse.
- ❖ **con abbonamento.**

La prima emissione ed i rinnovi degli abbonamenti avvengono presso i rispettivi parcheggi, con la prossima attivazione, gli abbonamenti potranno essere rinnovati online mediante piattaforma internet con pagamento mediante carta di credito.

Chi sottoscrive un abbonamento H12 riceve una tessera a banda magnetica, mentre per l'abbonamento H24 viene rilasciata, previo deposito cauzionale di € 7,00 una tessera di prossimità. Le tariffe e gli orari sono indicati su appositi pannelli segnaletici affissi all'interno dei parcheggi. Qualora non vi siano posti disponibili all'atto della richiesta di abbonamento si procederà all'inserimento del nominativo del richiedente in apposita lista di attesa.

	<b>P1 ANDREUZZI</b> Via Andreuzzi 33100 UDINE Tel. 0432-508065	<b>P2 CACCIA</b> Via Caccia 33100 UDINE Tel. 0432-506785	<b>P3 MAGRINI</b> Via Magrini 33100 UDINE Tel. 0432-507703	<b>P4 TRIBUNALE</b> L.go Osp. Vecchio 33100 UDINE Tel. 0432-503123	<b>P6 VASCELLO</b> Via del Vascello 33100 UDINE Tel. 0432-512820	<b>P8 MORETTI</b> Via L. Moretti 33100 UDINE Tel. 0432-512820	<b>P9 VENERIO</b> Piazza G. Venerio 33100 UDINE Tel. 0432-512820
<b>MODALITA' DI GESTIONE</b>	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	PARCOMETRO (n°6)	PARCOMETRO (n°4)	PARCOMETRO (n°6)
<b>ORARIO APERTURA A PAGAMENTO</b>	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 21.00	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 21.00	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 21.00	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 21.00	DA LUNEDI' A SABATO 08.00 - 20.00	DA LUNEDI' A SABATO 08.00 - 13.00 14.30 - 20.00	DA LUNEDI' A SABATO 08.00 - 13.00 14.30 - 20.00
<b>TARIFFA ORARIA</b>	€ 0,50	€ 0,30	€ 0,50	€ 1,00	€ 0,30 € 1,10 (1/2 giornata) € 1,60 /giorno	€ 0,30 € 2,00/giorno	€ 1,20
<b>MODALITA' DI PAGAMENTO</b>	contanti/Bancomat cassa automatica tessera GoCard	contanti/Bancomat cassa automatica tessera GoCard	contanti/Bancomat cassa automatica tessera GoCard	contanti/Bancomat cassa automatica tessera GoCard	contanti al parcometro Europark scheda "usa e getta"/Telesosta	contanti al parcometro Europark scheda "usa e getta"/Telesosta	contanti al parcometro Europark scheda "usa e getta"/Telesosta
<b>TARIFFE ABBONAMENTO MENSILE</b>	€ 28,00 h 12x5 gg. € 35,00 h 12x6 gg. € 55,00 h 24x7 gg.	€ 16,00 h 12x5 gg. € 19,00 h 12x6 gg. € 38,00 h 24x7 gg.	€ 38,00 h 12x5 gg. € 44,00 h 12x6 gg. € 73,00 h 24x7 gg.	€ 70,00 h 12x6 gg. € 83,00 h 24x7 gg.	€ 19,00 h 24x7 gg. € 13,00 h 24x7 gg. (con abb. ferroviario)	€ 18,00 h 12x5 gg. € 25,00 h 12x6 gg. € 50,00 h 24x7 gg.	€ 120,00 h 24x7 gg.
<b>MODALITA' DI PAGAMENTO ABBONAMENTO</b>	contanti/Bancomat bonifico bancario	contanti/Bancomat bonifico bancario	contanti/Bancomat bonifico bancario	contanti/Bancomat bonifico bancario	contanti/Bancomat presso sede SSM o parcheggio Magrini bonifico bancario	contanti/Bancomat presso sede SSM bonifico bancario	contanti/Bancomat presso sede SSM bonifico bancario
<b>POSTI AUTO TOTALI</b>	352	266	549	186	266	343	184
<b>ORARIO PRESIDIO</b>	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 13.40	DA LUNEDI' A VENERDI' 07.00 - 13.40	DA LUNEDI' A VENERDI' 07.00 - 21.00 SABATO 07.00 - 01.00	DA LUNEDI' A VENERDI' 07.00 - 13.40 SABATO 07.00 - 21.00	VERIFICHE ADDETTO SECURITY	VERIFICHE ADDETTO SECURITY	VERIFICHE ADDETTO SECURITY
<b>SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<b>CONTROLLO REMOTO DA CENTRALE OPERATIVA</b>	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 21.00	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 21.00	CENTRALE OPERATIVA	DA LUNEDI' A SABATO 07.00 - 21.00	/	/	/

*Riepilogo delle caratteristiche salienti dei parcheggi in struttura*

### 3.3 PUNTI DI DISTRIBUZIONE DECODER E RICARICHE

Il sistema di pagamento integrato Europark/scheda “usa e getta”/Go-Card è distribuito attraverso una rete di vendita in grado di coprire l'intero territorio cittadino; si elencano di seguito i punti di distribuzione.

PUNTI DI DISTRIBUZIONE	DECODER EUROPAK	CARD DI RICARICA PER DECODER EUROPAK	SCHEDA "USA E GETTA"	GO-CARD
<b>SISTEMA SOSTA E MOBILITÀ</b> Via Caneva 1/2 33100 Udine - tel. 0432-512820 0432-204527 orario apertura uffici	SI	SI	SI	SI
<b>BANCA POPOLARE DI CIVIDALE</b> P.zza Duomo 8 33043 Cividale del Friuli - tel. 0432-707111 da lunedì a venerdì 8.20-13.20/14.35-15.35	SI	SI	SI	/
<b>COMUNE DI TARVISIO</b> Via Roma n°3 33018 Tarvisio - tel. 0428-2980 ogni venerdì dalle 11.00 alle 12.00	SI	SI	SI	/
<b>PARCHEGGIO ANDREUZZI</b> Via Andreuzzi 33100 Udine - tel. 0432-508065 da lunedì a venerdì 7.00-13.40	/	SI	SI	SI
<b>PARCHEGGIO CACCIA</b> Via Caccia 33100 Udine tel. 0432-506785 da lunedì a venerdì 7.00-13.40	/	SI	SI	SI
<b>PARCHEGGIO MAGRINI</b> Via Magrini 33100 Udine tel. 0432-507703 da lunedì a sabato 7.00-21.00	/	SI	SI	SI
<b>PARCHEGGIO TRIBUNALE</b> Via L.go Osp. Vecchio 33100 Udine tel. 0432-503123 da lunedì a venerdì 7.00-13.40 - sabato 7.00-21.00	/	SI	SI	SI
<b>ACU Automobile Club Udine</b> Via Crispi 17 33100 Udine tel. 0432-504641 da lunedì a venerdì 8.30-12.00/14.30-18.00 sabato 8.30-12.30	SI	SI	SI	/
<b>ACU Automobile Club Udine</b> Viale Tricesimo 46 33100 Udine tel. 0432-44215 da lunedì a venerdì 8.30-12.00/14.30-18.00	SI	SI	SI	/

### 3.4 PARK&RIDE

Il servizio "Park&Ride" consiste nel noleggio gratuito di biciclette per gli utenti che usufruiscono dei parcheggi in struttura nella città di Udine. E' attivo attualmente presso il parcheggio Magrini dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Gli utenti che intendono usufruire di tale servizio possono rivolgersi all'operatore del parcheggio per ogni informazione e per l'espletamento delle formalità necessarie per il rilascio della bicicletta.

### 3.5 UDINEbike

Udinebike è un servizio di biciclette pubbliche (bike sharing) offerto dal Comune di Udine a chi deve spostarsi in città.

**SSM** nell'ottica di sostenere le iniziative dell'Amministrazione Comunale e di incentivare l'utilizzo delle biciclette quale strumento di mobilità sostenibile per ridurre i problemi derivanti dalla congestione stradale e dal conseguente inquinamento, ha accolto con estremo interesse il progetto del Comune di Udine, collaborando alla definizione dei siti in prossimità dei parcheggi in struttura e mettendo a disposizione la propria sede operativa ed il parcheggio Magrini per le attività di emissione e ricarica delle tessere bike-sharing.

Per la collocazione delle stazioni è facile combinare l'uso della bicicletta pubblica con l'auto (lasciata nei parcheggi in struttura), con l'autobus, con il treno, e muoversi velocemente in città.

All'iscrizione (esibendo il proprio codice fiscale e fotocopia del documento d'identità) verrà rilasciata una tessera elettronica che permette autonomamente di prelevare e poi riconsegnare una bicicletta presso una qualunque delle stazioni disponibili. Il servizio prevede una tariffa a tempo a scalare sul credito associato alla tessera. Il

tempo è misurato dal prelievo della bici sino al suo deposito in una stazione qualunque (anche diversa da quella di prelievo). Per utilizzare il servizio è necessario iscriversi preventivamente ed essere maggiorenni.

Nell'eventuale sosta intermedia tra stazione di prelievo e quella di riconsegna, la bicicletta deve essere chiusa con il lucchetto (fornito in dotazione assieme alla tessera, al momento dell'iscrizione).

**Di seguito si riportano i punti di servizio:**

1. **MAGRINI** via Magrini (n. 10 posti bici)
2. **STAZIONE FF.SS.** Viale Europa Unita (n. 20 posti bici)
3. **AUTOSTAZIONE** via Leopardi Piazza della Repubblica (n. 14 posti bici)
4. **DUOMO** Piazzale del Duomo (n. 10 posti bici)
5. **POSCOLLE** via Zanon via Poscolle (n. 10 posti bici)
6. **ANDREUZZI** via Andreuzzi (n. 10 posti bici)
7. **CACCIA** Piazzale Osoppo (n. 10 posti bici)
8. **MORETTI** via Moretti (n. 10 posti bici)
9. **VASCELLO** viale Palmanova, via del Vascello (n. 10 posti bici)

Le iscrizioni e le ricariche si effettuano presso lo sportello del parcheggio Magrini (via Magrini, dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 21.00) e presso la sede di SSM Spa (via Caneva 1/2) in orario di apertura degli uffici al pubblico. Per quanto riguarda l'assistenza tecnica, l'utilizzo del servizio ed informazioni sullo stesso, rivolgersi al **Comune di Udine – Ufficio Mobilità, via Lionello, 1 – telefono 0432-271453.**

**Costi di accesso al servizio** (IVA compresa)

cauzione per rilascio tessera	€ 10,00
ricarica iniziale obbligatoria	€ 12,00

**Costo d'uso del servizio** (IVA compresa)

utilizzo 1a mezz' ora	gratis
utilizzo 2a mezz' ora	€ 0,36
utilizzo 2a ora	€ 1,20
utilizzo ore successive	€ 1,80

## 4 LE CONDIZIONI DEL SERVIZIO

### 4.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

**A CHI UTILIZZA I PARCHEGGI GESTITI DA SSM SONO RICONOSCIUTI I SEGUENTI DIRITTI :**

- ✓ SICUREZZA, CONTINUITÀ E CERTEZZA DEL SERVIZIO;
- ✓ ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI ATTINENTI MODALITÀ E TARIFFE;
- ✓ RISPETTO DEGLI ORARI DI APERTURA E CHIUSURA DEI PARCHEGGI;
- ✓ IGIENE E PULIZIA DELLE INFRASTRUTTURE E DEGLI IMPIANTI ANNESSI;
- ✓ RICONOSCIBILITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL PERSONALE;
- ✓ RISPONDEZZA TRA SERVIZI PROPOSTI DA SSM ED EFFETTIVAMENTE GODUTI;
- ✓ MODERATI TEMPI DI ATTESA AI VARI SPORTELLI ED IN CORRISPONDENZA DEGLI ACCESSI AI PARCHEGGI;
- ✓ ACCESSIBILITÀ ALLA PROCEDURA DEI RECLAMI E TEMPESTIVITÀ NELLA RISPOSTA.

**CHI UTILIZZA I PARCHEGGI SSM DEVE RISPETTARE I SEGUENTI DOVERI:**

- ✓ IL CLIENTE È TENUTO ALL'OSSERVANZA DEI REGOLAMENTI SPECIFICI, DELLE MODALITÀ E DELLE DISPOSIZIONI SSM ESISTENTI ALL'INTERNO DEI PARCHEGGI;
- ✓ IL CLIENTE, NEL PARCHEGGIARE IL VEICOLO, DÀ ATTO DI AVER PRESO ESATTA CONOSCENZA E DI ACCETTARE INTEGRALMENTE LE CONDIZIONI ESPOSTE RIPORTATE IN FORMA SINTETICA IN APPOSITE TABELLE UBICATE ALL'INTERNO DELLE AREE DI SOSTA, NEI REGOLAMENTI E NELLE TARIFFE VIGENTI;
- ✓ È FATTO ASSOLUTO DIVIETO DI INTRODURRE ALL'INTERNO DEL PARCHEGGIO AUTOVETTURE ALIMENTATE A GAS GPL (RIF. DM 01.02.86). E' CONSENTITO NEI PIANI FUORI TERRA E SOLO AL PRIMO PIANO INTERRATO DELLE
- ✓ AUTORIMESSE, PARCHEGGIARE VEICOLI ALIMENTATI A GPL SE DOTATI DI IMPIANTO CON SISTEMA DI SICUREZZA CONFORME AL REGOLAMENTO ECE/ONU 67-01 SECONDO QUANTO DISPOSTO DAL DM 22/11/2002.

- ✓ IL CLIENTE DEVE PARCHEGGIARE LA PROPRIA VETTURA NEGLI APPOSITI STALLI CON IL MOTORE SPENTO, PERFETTAMENTE FRENATA; INOLTRE DEVE ADOTTARE OGNI CAUTELE PER LA SICUREZZA DELLE COSE PROPRIE E DI TERZI. I VEICOLI PARCHEGGIATI IRREGOLARMENTE, IN POSIZIONE TALE DA OSTACOLARE LA CIRCOLAZIONE INTERNA DEL PARCHEGGIO, SARANNO RIMOSSI CON ONERI, RISCHI E SPESE A CARICO DEL CLIENTE;
- ✓ ALL'INTERNO DEI PARCHEGGI IL CLIENTE DEVE PROCEDERE AD AGIO E RISPETTARE CON LA MASSIMA PRECISIONE LE NORME DEL CODICE DELLA STRADA, LA SEGNALETICA STRADALE STABILITA DAL GESTORE, LE INDICAZIONI PRESENTATE PER ISCRITTO TRAMITE L'APPOSIZIONE DI OPPORTUNI CARTELLI OPPURE FORNITE VERBALMENTE DAL PERSONALE GESTORE OVE PRESENTE. LA MANCATA OSSERVANZA DELLE ANZIDETTE PRESCRIZIONI CONCORRERÀ AD ATTRIBUIRE AL CLIENTE INADEMPIENTE LA ESCLUSIVA RESPONSABILITÀ PERSONALE IN RELAZIONE AD EVENTUALI PREGIUDIZI PROVOCATI AL PROPRIO OD ALTRUI VEICOLO, PERSONE O COSE;
- ✓ IL GESTORE NON È RESPONSABILE IN MERITO A EVENTUALI DANNI DI QUALSIASI TIPO SUBITI DAI VEICOLI OVVERO AL FURTO DEGLI STESSI DA QUALUNQUE CAUSA DETERMINATI;
- ✓ IL GESTORE DECLINA OGNI RESPONSABILITÀ PER OGGETTI O BAGAGLI LASCIATI NEGLI AUTOVEICOLI. È FATTO DIVIETO DI LASCIARE NEI VEICOLI PARCHEGGIATI MATERIALI E/O SOSTANZE INFIAMMABILI O ESPLOSIVE, OGGETTI PERICOLOSI O LA CUI PRESENZA POSSA COMUNQUE COSTITUIRE PERICOLO;
- ✓ FERMO RESTANDO QUANTO PREVISTO AI DUE PUNTI PRECEDENTI, QUALSIASI DANNO ALL'AUTOVEICOLO, OVVERO IL FURTO DELLO STESSO O SOTTRAZIONE DI ACCESSORI, PARTI DI RICAMBIO O SINGOLE PARTI DELL'AUTOVEICOLO COMUNQUE VERIFICATE SI ALL'INTERNO DEL PARCHEGGIO, DEVONO ESSERE SEGNALATI AL GESTORE PRIMA DELLA RIMOZIONE DELL'AUTOVEICOLO IN SOSTA.

**IN PARTICOLARE È VIETATO:**

- ✓ PERMANERE ALL'INTERNO DEL PARCHEGGIO PER QUALSIASI MOTIVO NON STRETTAMENTE CONNESSO ALLA MERA FRUIZIONE DEL PARCHEGGIO;
- ✓ IN QUALUNQUE ORA SIA DEL GIORNO CHE DELLA NOTTE ASSUMERE COMPORAMENTI LESIVI DELL'ORDINE, DELLA SICUREZZA, DELL'IGIENE E DELLA SANITÀ PUBBLICA;
- ✓ PERMANERE O DORMIRE ALL'INTERNO DEI VEICOLI IN SOSTA;
- ✓ ACCENDERE FUOCHI, FAR USO DI FIAMME LIBERE O UTILIZZARE FORNELLI, OVVERO ALIMENTARE GLI STESSI TRAMITE SOSTANZE INFIAMMABILI SOLIDE, LIQUIDE O GASSOSE, ANCHE SE CONTENUTE O COMPRESSE IN BOMBOLE O IN ALTRI RECIPIENTI;
- ✓ PROVOCARE, IN QUALUNQUE MODO, RUMORI MOLESTI PER EFFETTO DI GRIDA E SCHIAMAZZI, OVVERO A MEZZO DI APPARECCHI SIA SONORI CHE MUSICALI, INCLUSI I DISPOSITIVI DI SEGNALETICA ACUSTICA;
- ✓ SPORCARE IL SUOLO E DEPOSITARE I RIFIUTI FUORI DAGLI APPOSITI CONTENITORI DESTINATI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI;

- ✓ CAMPEGGIARE O OCCUPARE IL SUOLO IN QUALSIVOGLIA MODO, ANCHE CON BIVACCHI O TENDE.

In caso di inosservanza delle norme generali di comportamento sopradescritte si fa riferimento alle leggi e ai regolamenti in vigore.

**CHI UTILIZZA LE AREE DI SOSTA SSM A PAGAMENTO NELLE VIE CITTADINE, DEVE TENER PRESENTE CHE:**

- ✓ SI TRATTA DI SUOLO PUBBLICO E DI SOSTA SULLA STRADA;
- ✓ VALGONO LE NORME GENERALI E PARTICOLARI REGOLAMENTANTI TALE FASE DELLA CIRCOLAZIONE (CODICE DELLA STRADA);
- ✓ NELL'UTILIZZO DI TALE SERVIZIO NON È PREVISTA ALCUNA TUTELA CONTRO IL FURTO ED IL DANNEGGIAMENTO DEL VEICOLO O DI PARTE DI ESSO, NÉ ALCUNA GARANZIA IN CASO DI PROVVEDIMENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PROPRIETARIA DELLA STRADA CHE MODIFICHI O LIMITI LA POSSIBILITÀ DI SOSTARE IN LOCO.

## **4.2 LE SANZIONI AMMINISTRATIVE**

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

L'accertamento delle violazioni in materia di sosta sulle strade comunali è effettuato direttamente dal Comando di Polizia Municipale o dagli Ausiliari del Traffico dipendenti di SSM. L'ausiliario del traffico, detto anche Ausiliario della sosta, è una figura lavorativa istituita dalle legge n. 127 del 15 maggio 1997 (articolo 17, commi 132 e 133) detta Bassanini bis, e successivamente interpretata dalle legge n. 488 del 23 dicembre 1999 (art. 68).

Gli Ausiliari del Traffico sono nominati dal Sindaco, previa partecipazione ad un corso di formazione effettuato dal Comando della Polizia Municipale e dopo avere sostenuto l'esame d'idoneità.

Dopo l'accertamento effettuato dagli Ausiliari del Traffico SSM, segue la redazione di un preavviso di verbale di contestazione, applicando una sanzione amministrativa di importo diverso a seconda del tipo di violazione riscontrata, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada.

Il verbale viene gestito direttamente dal Comando di Polizia Municipale al quale spetta l'intera procedura.

Eventuali ricorsi alle infrazioni accertate e debitamente notificate, devono essere inoltrati al Prefetto o al Giudice di Pace.

## 5 SOLUZIONI INNOVATIVE

Sistema Sosta e Mobilità si caratterizza altresì per la costante ricerca di soluzioni innovative per il miglioramento del servizio.

### 5.1 TELESOSTA

SSM ha attivato nella città di Udine nel Marzo 2008 il servizio di pagamento telefonico della sosta delimitata dalle strisce blu; il nuovo sistema, integrativo degli attuali metodi di pagamento, è il risultato dell'attenzione della società verso le esigenze degli Utenti, che potranno così usufruire di un ulteriore servizio innovativo utilizzando il telefono cellulare, qualunque sia il proprio gestore, oppure internet.

#### La registrazione

L'utente potrà iscriversi al servizio attraverso internet o presso la sede di SSM, dove riceverà la vetrofania che dovrà esporre sul parabrezza del proprio mezzo, al fine di permettere la sua identificazione come iscritto al servizio.

#### L'utilizzo

Per iniziare, prolungare o terminare la sosta basterà:

- INVIARE UN SMS dal proprio cellulare al numero 342/4119393;
- CHIAMARE dal proprio cellulare il numero 0125/45760 e seguire le istruzioni della voce guida;
- COLLEGARSI al sito [www.ssm.it](http://www.ssm.it).

Il sistema darà conferma di tutte le operazioni eseguite ed andate a buon fine mediante l'invio di SMS di notifica.

#### Le opzioni

“telesosta” offre due servizi aggiuntivi a scelta dell'Utente:

- AVVISO DI SCADENZA: informa L'Utente della prossimità di scadenza della sua sosta dando la possibilità di estenderne l'orario;
- VERIFICA: permette di richiedere al sistema in qualsiasi momento una verifica sullo stato della propria sosta.

#### I Costi

Il costo della sosta viene calcolato sul reale tempo usufruito in base alla classe tariffaria della zona, quindi l'Utente pagherà solo gli effettivi minuti di parcheggio.

I costi della comunicazione per iniziare, prolungare o terminare la sosta sono a carico dell' Utente secondo il piano tariffario praticato dal proprio operatore telefonico o dal proprio Internet Service Provider.

I Costi di adesione, SMS di notifica e servizi aggiuntivi, salvo le promozioni in corso, sono i seguenti:

- ATTIVAZIONE € 7,00
- SMS DI NOTIFICA: € 0,07 cad.
- SMS DI SERVIZIO (verifica e scadenza) € 0,15 cad.

### **Il controllo**

Il personale addetto è dotato di pc palmare che consente, in tempo reale, il controllo attraverso la targa o il codice identificativo riportato sulla vetrofania esposta sul parabrezza.

### **I vantaggi**

L'Utente che sceglierà "telesosta" potrà godere di molti vantaggi:

- potrà pagare la sosta con il proprio telefono cellulare o internet;
- avrà a disposizione un nuovo servizio comodo e veloce;
- pagherà solo gli effettivi minuti di sosta;
- potrà ricevere sul cellulare l'avviso di scadenza della sosta;
- potrà prolungare il tempo di sosta da qualunque luogo;
- potrà controllare lo stato della propria sosta;
- non gli serviranno più gli spiccioli per l'uso dei parcometri;
- pagherà la sosta a consuntivo con RID o carta di credito;

Possano inoltre accedere al servizio anche la persone giuridiche.

## **5.2 GOCARD**

GoCard è la nuova card prepagata per la sosta nei parcheggi in struttura della città di Udine.

Comoda e pratica, permette un accesso facile e sicuro senza passare alla cassa.

**Dove si acquista**

Si acquista sia presso gli uffici SSM sia nei parcheggi in struttura.

**Dove si ricarica**

Si ricarica alla cassa automatica ed alla cassa manuale dei parcheggi in struttura; l'importo massimo ricaricabile è di € 50,00. Il credito residuo è sempre verificabile presso la cassa automatica e manuale del parcheggio.

**Come si Utilizza**

Ritirando il ticket alla colonnina in entrata, all'uscita, dopo aver inserito il ticket avvicinando la GoCard alla colonnina; istantaneamente si alzerà la barriera, permettendo l'uscita e scalando l'importo della sosta.

### 5.3 SOFTWARE PER IL RINNOVO ON-LINE DEGLI ABBONAMENTI

Nell'ottica di implementare e migliorare gli attuali sistemi di pagamento e garantire all'utenza la disponibilità di sistemi innovativi, SSM introdurrà a breve un nuovo software per il rinnovo online, mediante piattaforma internet, dei permessi di sosta per residenti e gli abbonamenti ai parcheggi in struttura con pagamento mediante carta di credito.

La vetrofania adesiva apposta in maniera ben visibile sul parabrezza identifica i residenti del Comune di Udine autorizzati a parcheggiare nelle zone a pagamento e la sua validità verrà automaticamente estesa al momento del pagamento da parte dell'utente.

Il controllo della validità dei permessi viene effettuato dagli ausiliari del traffico mediante l'utilizzo di dispositivi portatili palmari collegati al sistema di controllo centrale tramite connessione GPRS.

### 5.4 SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA

Per migliorare la sicurezza nei parcheggi in struttura, SSM ha implementato i sistemi di videosorveglianza; il trattamento delle immagini avviene nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e del Provvedimento del Garante sulla Videosorveglianza del 29.04.2004.

Nei parcheggi dotati di telecamere viene apposta idonea informativa dettagliata, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03, allo scopo di rendere evidente la presenza dell'impianto di videosorveglianza.

## 5.5 NUOVI PARCOMETRI CITTA' DI UDINE

Considerata l'obsolescenza dei parcometri e nell'ottica di dare nuovi servizi all'utenza, SSM nel corso dell'anno 2010 ha deciso di sostituire tutti i parcometri esistenti sul territorio comunale con parcometri aventi caratteristiche migliorative sia in termini di sicurezza che di efficienza; le apparecchiature permetteranno il pagamento della sosta anche tramite carte prepagate con tecnologia Mifare (contactless) ed inoltre per ridurre eventuali disservizi, con la nuova tecnologia gli allarmi sulla funzionalità dei parcometri vengono inviati direttamente dai parcometri alle squadre di manutenzione di SSM.

## 6 LA QUALITA' DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI

### 6.1 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

SSM considera l'ascolto e il dialogo con i suoi clienti un importante elemento di riferimento per migliorare la gestione e la qualità dei servizi offerti.

Dal 2006 SSM effettua indagini sulla soddisfazione degli utenti, con l'obiettivo di conoscere il livello di soddisfazione, valutato sia complessivamente che per ogni singola caratteristica del servizio offerto.

Le indagini vengono realizzate attraverso la distribuzione nei parcheggi di questionari, che il cliente compila e deposita nelle apposite cassette di raccolta.

I questionari permettono di rilevare:

- ✓ *il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato;*
- ✓ *il livello di soddisfazione, relativamente ad alcuni aspetti del servizio offerto da SSM;*
- ✓ *suggerimenti ed indicazioni dei clienti.*

L'indagine (analisi dei questionari) più recente è stata effettuata nell'aprile del 2010.

Il questionario chiede al cliente di fornire la misura di soddisfazione relativa agli aspetti del servizio proposti utilizzando una scala da 0 a 5, dove 0 significa inaccettabile e 5 estremamente soddisfatto.

Nella tabella che segue sono riportati i voti che i clienti hanno attribuito per ogni fattore di qualità del servizio e il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato.

*INDAGINE APRILE 2011:*

ASPETTI DEL SERVIZIO	MEDIA
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,5
Chiarezza e visibilit� della segnaletica di accesso al parcheggio	3,9
Chiarezza e completezza delle informazioni rivolte all'Utenza disponibili presso il parcheggio (tariffe, orari, ecc.)	3,8
Modalit� di pagamento dei servizi di sosta	3,4
Stato di conservazione e pulizia dei vani e dei locali del parcheggio	3,2
Giudizio complessivo sulla qualit� del servizio erogato	3,6

*Riepilogo dei risultati delle indagini di soddisfazione del cliente per l'anno 2011*

Il questionario   risultato chiaro, comprensibile e completo per la maggioranza dei compilatori.

## 6.2 SINTESI DEGLI IMPEGNI

Si riportano di seguito gli aspetti più significativi degli indicatori rilevanti ai fini della gestione del rapporto con i clienti, con particolare riferimento al fattore qualità e agli impegni che la SSM intende adottare per garantire un continuo miglioramento e sviluppo del rapporto con l'utenza.

### 6.2.1 Informazione alla clientela

Per fornire alla Clientela una costante informazione sui servizi offerti, sulle loro variazioni e sulle iniziative aziendali SSM utilizza, a seconda delle esigenze, i seguenti strumenti:

<b>Materiali cartacei</b>	Carta dei servizi, brochure, volantini ed altro materiale informativo contenente tutte le informazioni necessarie per fruire al meglio del servizio offerto.
<b>Comunicati stampa</b>	Nel caso di modifiche al regolamento della sosta o di nuove iniziative SSM provvede ad informare i cittadini attraverso i quotidiani locali.
<b>Segnaletica</b>	Orari e tariffe di sosta sono rese note ai sensi del Codice della Strada attraverso l'apposita segnaletica ed avvisi.
<b>Pannelli informativi:</b>	<p>Pannelli a messaggio variabile: installati in prossimità delle principali vie di accesso alla città riportano informazioni relative ai posti auto disponibili in tempo reale e agli orari dei parcheggi.</p> <p>Pannelli direzionali a led: installati in prossimità delle vie di accesso ai parcheggi con visualizzazione dei posti liberi in tempo reale ed indicazione della direzione.</p> <p>Pannelli a led: installati in prossimità dei parcheggi e indicanti i posti liberi.</p>

Le informazioni vengono altresì rese disponibili attraverso i seguenti canali aziendali:

**Uffici SSM**

Presso la sede operativa e legale di Sistema Sosta e Mobilità S.p.a. Via Gen. C. Caneva 1/2 – 33100 UDINE lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 16.30, martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 14.30.

**Telefonico**

Attraverso il centralino SSM al numero 0432-512820.

**Scritto**

Mediante corrispondenza presso la sede operativa e legale di SSM o mediante Fax al numero 0432-229493.

**Posta elettronica**

Attraverso l'e-mail: [info@ssm.it](mailto:info@ssm.it)

**Posta elettronica certificata**

Attraverso l'e-mail: [ssm@legalmail.it](mailto:ssm@legalmail.it)

**Sito internet**

[www.ssm.it](http://www.ssm.it)

<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>			
<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>ATTUALI</b>	<b>IMPEGNI</b>
Informazioni telefoniche	orario del servizio informazioni telefoniche	8 ore/giorno da lunedì a venerdì	mantenimento
Informazioni da sito internet	presenza sito internet	SI	mantenimento
Materiale informativo e inserzioni pubblicitarie	brochure/inserzioni su quotidiani	SI	miglioramento
Segnaletica con indicazione degli orari e delle tariffe dei parcheggi	presenza orari e tariffe nei parcheggi	SI	mantenimento
Pannelli elettronici informativi	presenza di pannelli direzionali con indicazione posti liberi in tempo reale	SI	mantenimento
	presenza di pannelli a messaggio variabile con indicazione orari e posti liberi in tempo reale	SI	mantenimento

## 6.2.2 Segnalazioni e Reclami

Per presentare reclami e suggerimenti sui servizi di sosta, il Cliente può rivolgersi alla sede operativa e legale di SSM oppure durante gli orari di presidio agli addetti dei parcheggi in struttura.

Tutto il personale SSM è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte per le vie brevi.

Il Cliente può inoltre rivolgersi al numero telefonico della sede operativa, durante gli orari di apertura degli uffici: **0432 512820**, oppure può scrivere all'indirizzo e-mail per l'invio dei reclami: [reclami@ssm.it](mailto:reclami@ssm.it).

SSM si impegna a rispondere per iscritto entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo scritto presso la sede Legale.

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, ed è periodicamente sottoposto a verifica per consentire l'adozione delle azioni necessarie per il conseguimento di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto.

In caso di reclamo il Cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di permettere l'inoltro della risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto, corredandolo eventualmente della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

SSM garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste della legge sulla Tutela della Privacy (Decreto Legislativo 196/03).

SEGNALAZIONI E RECLAMI			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	tempo massimo di risposta	20 giorni	mantenimento

### 6.2.3 Il personale a contatto con il pubblico

Il personale SSM sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dei compiti di controllo è sempre disponibile a fornire informazioni ai cittadini, ed è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- ❖ rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- ❖ dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti dei Clienti;
- ❖ evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- ❖ evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda o essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- ❖ curare il proprio aspetto;
- ❖ portare in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiarare le proprie generalità all'inizio della conversazione.

SSM si impegna a curare la formazione del personale, affinché migliori la comunicazione con il Cliente e si presti particolare attenzione alla cortesia, alla disponibilità ed all'ascolto delle esigenze e delle richieste manifestate dal Cliente.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
Cortesia e disponibilità del personale nell'espletamento del servizio e nel fornire informazioni ai clienti	riunioni informative e corsi interni	SI	miglioramento

## 6.2.4 Affidabilità, Accessibilità, Sicurezza e Regolarità del Servizio

E' costante l'impegno di SSM per garantire la continuità, la regolarità di funzionamento e la fruizione dei sistemi di esazione del corrispettivo della sosta nei parcheggi in superficie gestiti a mezzo parcometro e nei parcheggi in struttura.

Sarà altresì mantenuto un costante ed omogeneo livello di controllo del rispetto del regolamento della sosta da parte degli utenti, a mezzo delle attività di prevenzione ed accertamento delle infrazioni in materia di sosta svolte dagli Ausiliari della Sosta. La struttura tecnico organizzativa è realizzata in modo da tenere sotto controllo con continuità lo svolgimento regolare del servizio.

SSM pone inoltre particolare attenzione alle strutture di segnalazione ed informazione a favore degli utenti.

In particolare gli standard sono i seguenti:

- ❖ i parcometri sono collocati in maniera ben visibile in prossimità degli stalli blu, con una media ponderata di un parcometro ogni 30 posti auto tariffati. SSM si impegna a mantenere una presenza di parcometri non inferiore a un parcometro ogni 50 posti auto;
- ❖ le istruzioni per l'uso sono indicate su tutti i parcometri installati;
- ❖ la segnaletica stradale verticale indicante le tariffe e gli orari di pagamento della sosta ed i pannelli integrativi "telesosta" sono collocati in prossimità di ogni parcometro;
- ❖ l'attività di controllo della funzionalità delle apparecchiature viene effettuata periodicamente al fine di garantire una completa affidabilità; SSM si impegna a garantire una funzionalità costante di almeno il 95% delle apparecchiature installate;
- ❖ in caso di guasto, viene assicurato l'intervento del personale entro 30 minuti dalla segnalazione, contattando i numeri telefonici 0432-512820 e 348-5813450 attivo durante l'orario di pagamento della sosta, nelle giornate feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 20.00;
- ❖ i parcheggi in struttura sono dotati di pannelli luminosi in grado di trasmettere in tempo reale il numero dei posti disponibili; la localizzazione dei parcheggi è agevolata dai percorsi di indirizzamento realizzati tramite il posizionamento della segnaletica verticale;

- ❖ i pannelli direzionali a messaggio variabile, installati in prossimità delle vie di accesso ai parcheggi, offrono indicazioni sulla localizzazione e sui posti liberi in tempo reale;
- ❖ i pannelli a messaggio variabile, installati in prossimità delle principali vie di accesso alla città, forniscono informazioni sui posti auto disponibili in tempo reale e sugli orari dei parcheggi;
- ❖ la società si impegna a garantire il funzionamento continuato delle apparecchiature installate durante l'orario di apertura dei parcheggi, mentre si impegna a garantire il loro ripristino o comunque l'entrata e l'uscita dal parcheggio entro 30 minuti dalla chiamata durante le ore di chiusura. Inoltre, in caso di blocco totale delle autorimesse, la Società si impegna al ripristino completo entro e non oltre le 24 ore, anche con l'eventuale sostituzione fisica delle apparecchiature;
- ❖ tutti i parcheggi in struttura a barriera hanno un interfono con cui gli utenti possono comunicare con il personale (negli orari di presidio) o con la centrale operativa dei parcheggi SSM presso il parcheggio Magrini;
- ❖ in caso di necessità è possibile contattare i seguenti numeri telefonici:
  - centrale operativa al numero telefonico 0432-507703 da lunedì a sabato dalle ore 07.00 alle ore 21.00.
  - numero verde 800-855072 dalle ore 21.00 alle 07.00 di tutti i giorni feriali e nei giorni festivi 24 ore su 24.
- ❖ ai portatori di handicap è riservato il diritto di parcheggiare senza oneri nella aree di sosta a pagamento a loro dedicate. Presso ogni area di sosta a raso e presso ogni struttura almeno un posto ogni 50 è riservato al parcheggio di auto con il contrassegno "disabili";
- ❖ presso i parcheggi Magrini e Venerio, al primo piano interrato ed in prossimità dell'uscita pedonale, sono disponibili gli stalli rosa destinati alle donne.

<b>AFFIDABILITA', ACCESSIBILITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO</b>			
<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>ATTUALI</b>	<b>IMPEGNI</b>
Parcometri/posti auto a pagamento	numero minimo	1 ogni 30	mantenimento
Parcometri funzionanti	% sul totale parcometri	95%	miglioramento
Tempo di intervento per guasti	tempo massimo di intervento	30 minuti	mantenimento
Segnaletica verticale zone a pagamento	% sul totale parcometri	100%	mantenimento
Posti riservati ai portatori di handicap	n. posti riservati / n. 50 posti tariffati	1/50	mantenimento
Pannelli informativi libero/occupato parcheggi a barriera	% sul totale parcheggi a barriera	100%	mantenimento
Segnaletica parcheggi in struttura	% sul totale parcheggi a barriera	100%	mantenimento

<b>MODALITA' DI PAGAMENTO</b>			
<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>ATTUALI</b>	<b>IMPEGNI</b>
Modalità di pagamento parcheggi gestiti a mezzo parcometro	tipologie di pagamento	parcometro decoder/scheda "usa e getta" telesosta abbonamento	miglioramento
Modalità di pagamento parcheggi a barriera	tipologie di pagamento	cassa parcheggio cassa automatica go card abbonamento	miglioramento

## 6.2.5 Sicurezza e Comunicazione con la Centrale Operativa

I parcheggi in struttura sono costantemente monitorati dalla centrale operativa del parcheggio Magrini dove, tramite un sistema di video sorveglianza e di controllo remoto, gli operatori sono in grado di risolvere eventuali criticità o problemi ai sistemi di accesso dialogando direttamente con l'utente.

Ogni parcheggio in struttura è dotato di combinatore telefonico che, in caso di allarme, guasto od emergenza invia la segnalazione alla centrale operativa ed alle squadre di emergenza interne.

## 6.2.6 Pulizia dei Parcheggi

I parcheggi in struttura sono sottoposti ad operazioni di pulizia ordinaria con cadenza trisettimanale, integrati da interventi con cadenza mensile. Le attività di pulizia sono eseguite da SSM, anche mediante ditte specializzate.

PULIZIA			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
Pulizia ordinaria dei vani e locali	n. interventi settimanali	3	miglioramento
Pulizia radicale dell'area di parcheggio	frequenza media in giorni	30	mantenimento

## 6.2.7 Trasparenza, valutazione e merito

### 6.2.3.1 ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

SSM è affidataria di pubblico servizio e si qualifica "pubblica amministrazione" ai sensi dell'art. 22, comma 1 lett. e) della L. 241/90 limitatamente agli atti inerenti e conseguenti alla sua attività di pubblico interesse.

In tale ambito, l'utente può esercitare il diritto di esaminare e di estrarre copia dei documenti amministrativi. Tale diritto è riconosciuto a chiunque ne abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, al fine di assicurare la trasparenza dell'azione amministrativa e di favorirne lo sviluppo imparziale. Ai fini dell'esercizio del diritto di

accesso, sono situazioni giuridicamente rilevanti quelle che attengono a diritti soggettivi, interessi legittimi ed interessi pubblici o diffusi.

Il diritto di accesso può essere esercitato secondo le modalità, i tempi ed i costi indicati nel “**Regolamento accesso atti**”, disponibile sul sito internet [www.ssm.it](http://www.ssm.it) e presso la sede SSM. Tale Regolamento costituisce “provvedimento generale organizzativo” adottato in esecuzione del D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 art. 1, comma 2, e art. 8 e in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni.

#### **6.2.3.2 PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L’INTEGRITÀ**

SSM si impegna ad adottare un Programma triennale per la trasparenza e l’integrità da aggiornare annualmente.

#### **6.2.3.3 PUBBLICAZIONE DEI DATI**

SSM si impegna a pubblicare annualmente sul sito [www.ssm.it](http://www.ssm.it), nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità, nonché i dati relativi agli andamenti gestionali ed agli impegni di cui alla sezione 6.2.

### **6.2.8 Procedura di conciliazione**

L’utente che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante ha la possibilità di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta.

La procedura conciliativa è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all’allegato A al D.P.R. 168/2010 (Regolamento di attuazione dell’art. 23-bis D.L. 112/2008 come convertito dalla L. 133/2008), disponibile sul sito [www.ssm.it](http://www.ssm.it) (“Formulario conciliazione”).

## **7 REVISIONE DELLA CARTA**

SSM si impegna a verificare annualmente e a revisionare almeno ogni tre anni la presente Carta dei Servizi, comunicando i progressi raggiunti nel miglioramento del servizio rispetto ai parametri di qualità qui riportati.

Gli standard di continuità e regolarità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali, eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti a Atti dell’Autorità Pubblica.

I Clienti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti indicati nel paragrafo 6.2.1 (informazioni alla clientela).

REDATTA DA SISTEMA SOSTA E MOBILITÀ SPA

# NUMERI UTILI

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
INFORMAZIONI AI CLIENTI	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>	0432.512820 0432.204527 <i>orario d'ufficio</i>	<a href="mailto:info@ssm.it">info@ssm.it</a> fax 0432.229493 <a href="http://www.ssm.it">www.ssm.it</a>
NUMERO VERDE SEGNALAZIONI GUASTI/AVARIA PARCOMETRI			0432.512820 348.5813450 <i>feriali</i> 8.00-13.00 14.30-20.00	
CENTRALE OPERATIVA PARCHEGGI IN STRUTTURA			0432.507703 <i>lun-sab 7.00-21.00</i>	
REPERIBILITÀ PARCHEGGI IN STRUTTURA			800.855075 <i>lun-sab 21.00-7.00</i> <i>festivi 24 ore su 24</i>	
SEGNALAZIONI E RECLAMI	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>	0432.512820 0432.204527	<a href="mailto:info@ssm.it">info@ssm.it</a> fax 0432.229493 <a href="http://www.ssm.it">www.ssm.it</a>
	Parceggio Andreuzzi Via Andreuzzi 33100 Udine	Via Andreuzzi <i>lun-ven 7.00-13.40</i>		
	Parceggio Caccia Via Caccia 33100 Udine	Via Caccia <i>lun-ven 7.00-13.40</i>		

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
SEGNALAZIONI E RECLAMI	Parceggio Magrini Via Magrini 33100 Udine	Via Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i>		
	Parceggio Tribunale L.go Ospedale Vecchio 33100 Udine	L.go Ospedale Vecchio <i>lun-ven 7.00-13.40</i> <i>sab 7.00-21.00</i>		
	Parceggio Ospedale Via G. Pieri 33100 Udine	Via G. Pieri <i>tutti i giorni 7.30-21.30</i>		
VENDITA DECODER EUROPARK	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		L'elenco dei punti di distribuzione è consultabile sul sito <a href="http://www.ssm.it">www.ssm.it</a>
	ACU Automobile Club Udine Via Crispi, 17 33100 Udine	Via Crispi, 17 <i>lun-ven</i> <i>8.30-13.00 14.00-18.00</i> <i>sabato 8.30-12.30</i>		
	ACU Automobile Club Udine V.le Tricesimo, 46 33100 Udine	V.le Tricesimo, 46 <i>lun-ven</i> <i>8.30-12.00 14.30-18.00</i>		
	Banca di Cividale Piazza Duomo, 8 33043 Cividale del Friuli (UD)	Piazza Duomo, 8 <i>lun-ven</i> <i>8.20-13.20 14.35-15.35</i>		
	Comune di Tarvisio Via Roma, 3 33016 Tarvisio (Ud)	Via Roma, 3 <i>ven 11.00-12.00</i>		

VENDITE RICARICHE DECODER EUROPARK / SCHEDA USA E GETTA	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		L'elenco dei punti di distribuzione è consultabile sul sito <a href="http://www.ssm.it">www.ssm.it</a>
	Parcheggio Andreuzzi Parcheggio Caccia Parcheggio Magrini Parcheggio Tribunale	<i>Indirizzi e orari a pagina 16</i>		
	Banca di Cividale Piazza Duomo, 8 33043 Cividale del Friuli (UD)	Piazza Duomo, 8 <i>lun-ven</i> 8.20-13.20 14.35-15.35		
	ACU Automobile Club Udine Via Crispi, 17 33100 Udine	Via Crispi, 17 <i>lun-ven</i> 8.30-13.00 14.00-18.00 <i>Sabato 8.30 – 12.30</i>		
	ACU Automobile Club Udine V.le Tricesimo, 46 33100 Udine	V.le Tricesimo, 46 <i>lun-ven</i> 8.30-12.00 14.30-18.00		
	Banca di Cividale Piazza Duomo, 8 33043 Cividale del Friuli (UD)	Piazza Duomo, 8 <i>lun-ven</i> 8.20-13.20 14.35-15.35		
	Comune di Tarvisio Via Roma, 3 33016 Tarvisio (Ud)	Via Roma,3 <i>ven 11.00-12.00</i>		

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
VENDITE TESSERE GO-CARD	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		L'elenco dei punti di distribuzione è consultabile sul sito <a href="http://www.ssm.it">www.ssm.it</a>
	Parcheggio Andreuzzi Parcheggio Caccia Parcheggio Magrini Parcheggio Tribunale	<i>Indirizzi e orari a pagina 16</i>		
ISCRIZIONE SERVIZIO TELESOSTA	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		Attraverso internet: <a href="http://www.ssm.it">www.ssm.it</a>
RICHIESTA ABBONAMENTO RESIDENTI	Servizio Polizia Municipale Ufficio Traffico Via Girardini, 24 33100 Udine	Via Girardini, 24 <i>lun-sab 8.45-10.30</i>		Moduli online sui siti <a href="http://www.comune.udine.it">www.comune.udine.it</a> <a href="http://www.ssm.it">www.ssm.it</a>
PRIMA EMISSIONE ABBONAMENTO RESIDENTI	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		
RINNOVO ABBONAMENTO RESIDENTI	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
PRIMA EMISSIONE/RINNOVO ABBONAMENTO PARCHEGGI MORETTI E VENERIO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		
PRIMA EMISSIONE ABBONAMENTO PARCHEGGI ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI E TRIBUNALE	c/o parcheggio	AndreuZZi <i>lun-ven 7.00-13.40</i>		
		Caccia <i>lun-ven 7.00-13.40</i>		
		Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i>		
		Tribunale <i>lun-ven 7.00-13.40</i> <i>sab 7.00-21.00</i>		
RINNOVO ABBONAMENTI PARCHEGGI ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI E TRIBUNALE	c/o parcheggio <i>mediante bonifico bancario</i>	AndreuZZi <i>lun-ven 7.00-13.40</i>		
		Caccia <i>lun-ven 7.00-13.40</i>		
		Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i>		
		Tribunale <i>lun-ven</i> <i>7.00-13.40</i> <i>sab 7.00-21.00</i>		

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
PRIMA EMISSIONE ABBONAMENTO PARCHEGGIO VASCHELLO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 3310 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		
RINNOVO ABBONAMENTO PARCHEGGIO VASCHELLO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		
	Parccheggio Magrini <i>mediante bonifico bancario</i>	<i>lun-sab 7.00-21.00</i>		
INSERIMENTO LISTE D'ATTESA ABBONAMENTO PARCHEGGI ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI, TRIBUNALE, MORETTI, VASCHELLO E VENERIO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>		<a href="mailto:listadiattesa@ssm.it">listadiattesa@ssm.it</a>
NOLEGGIO GRATUITO BICICLETTE	Parccheggio Magrini Via Magrini 33100 Udine	Via Magrini <i>lun-sab 8.00-20.00</i>		
UDINEBIKE	<b>ISCRIZIONI E RICARICHE</b> Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Via G. Caneva, 1/2 33100 Udine	Via G. Caneva, 1/2 <i>orario d'ufficio</i>	<b>INFORMAZIONI</b> Comune di Udine Ufficio Mobilità 0432-271453	<a href="http://www.comune.udine.it/udinebike">www.comune.udine.it/udinebike</a>
	Parccheggio Magrini Via Magrini 33100 Udine	Via Magrini <i>lun-sab 7.00-01.00</i>		