



**CARTA DEL SERVIZIO
PARCHEGGI PUBBLICI**

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 2 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

Sommario

1	PREMESSA.....	4
1.1	La società.....	4
1.2	Il servizio.....	4
1.3	La Carta del servizio.....	5
2	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	6
2.2	Continuità.....	6
2.3	Partecipazione.....	6
2.4	Cortesia.....	6
2.5	Efficacia ed efficienza.....	6
2.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
2.7	Condizioni principali di fornitura.....	6
3	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	7
3.1	Avvio e gestione della sosta.....	7
3.1.1	Titoli di sosta brevi.....	7
3.1.2	Abbonamenti.....	7
3.2	Accessibilità al servizio.....	8
3.2.1	Parcometri.....	8
3.2.2	Sportelli fisici.....	9
3.2.3	Sito internet, portale dedicato e applicazione per smartphone.....	9
3.2.4	Corrispondenza.....	9
3.2.5	Contatto telefonico.....	9
3.2.6	Forme, modalità e termini di pagamento.....	9
3.2.7	Fatturazione.....	10
3.2.8	Rettifiche di fatturazione.....	10
3.2.9	Facilitazioni per utenti particolari.....	10
3.2.10	Presenza sul territorio.....	10
3.2.11	Richieste scritte di informazioni e reclami scritti.....	10
3.3	Gestione delle aree di sosta e continuità del servizio.....	11
3.3.1	Manutenzioni.....	11
3.3.2	Sospensioni del servizio.....	11
3.3.3	Interventi su segnalazione disservizi o anomalie.....	11
4	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	11
4.1	Canali di comunicazione con l'utente.....	11
4.2	Monitoraggio della qualità del servizio.....	12
5	TUTELA.....	12
5.1	Violazioni alla Carta del Servizio.....	12
5.2	Dati personali degli utenti.....	12

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 3 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

6	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	12
7	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	12

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
00	20.12.2024	Prima emissione del documento	RSG	RSEP	DIRG

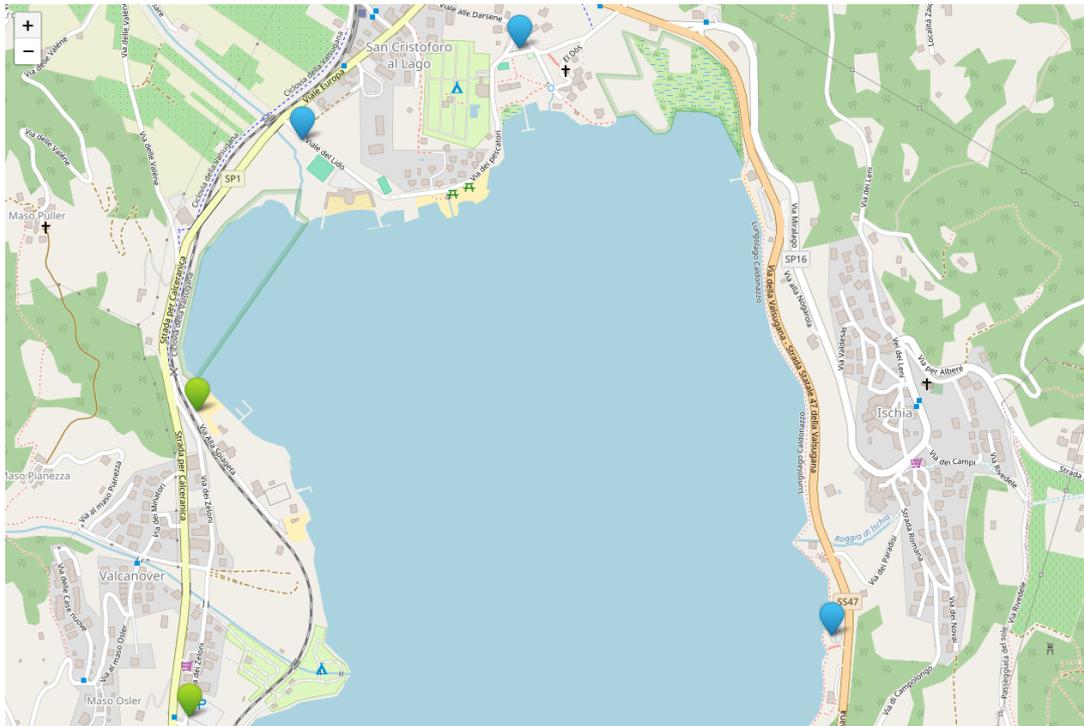
CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI

Figura 2 – Parcheggi della zona “Lago”

La Società garantisce quindi il funzionamento dei parcometri localizzati sul territorio per l'emissione dei titoli di sosta nonché la manutenzione degli stalli e della segnaletica verticale; organizza la gestione dei titoli di abbonamento per le soste prolungate su indirizzo dell'amministrazione comunale.

1.3 La Carta del servizio

La presente Carta costituisce una dichiarazione degli impegni che AmAmbiente assume nei confronti degli utenti del servizio, fissandone i criteri per l'erogazione, gli standard di qualità¹, nonché gli aspetti relativi alla tutela degli utenti.

La Carta è redatta secondo le indicazioni riportate nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

¹ Livelli di servizio “promessi”, riferibili ad una singola prestazione (es.: tempo massimo) o ad un loro insieme (es.: tempo medio).

 AMBIENTE PARCHEGGI PUBBLICI	ALTRI DOCUMENTI	
	CSPP	Pagina 6 di 13
	Rev. 00 del 20.12.2024	

CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AmAmbiente applica i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendo la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

2.2 Continuità

AmAmbiente si impegna, per quanto possibile, ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Qualora debbano verificarsi disservizi, ad esempio per temporanea indisponibilità dei parcometri o delle applicazioni informatiche messi a disposizione degli utenti, è premura della Società arrecare agli utenti il minor disagio possibile e mettere in campo le necessarie azioni correttive.

2.3 Partecipazione

AmAmbiente mette a disposizione i canali di comunicazione più opportuni affinché gli utenti possano avanzare richieste, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. Ciascun utente ha inoltre diritto ad accedere agli atti amministrativi che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia.

AmAmbiente, nella relazione con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale e individua, all'interno dell'organico aziendale, i responsabili delle strutture di riferimento.

2.4 Cortesia

AmAmbiente si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti; si garantisce inoltre l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre analoghe modalità di identificazione.

2.5 Efficacia ed efficienza

Costituisce un obiettivo prioritario di AmAmbiente perseguire un progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le misure idonee al suo raggiungimento, nonché le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Nel rapporto con la propria utenza, è premura del personale della Società utilizzare un linguaggio chiaro, dando il giusto peso al ruolo della cultura e della tradizione del territorio.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le principali condizioni di fornitura del servizio sono indicate nel presente documento e nel sito internet della Società.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 7 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

In questa sezione vengono riportati gli standard di qualità adottati da AmAmbiente, in riferimento alle diverse fasi di erogazione del servizio.

3.1 Avvio e gestione della sosta

Per sostare nei parcheggi “blu”, nelle fasce orarie a pagamento, è richiesto alternativamente di possedere per tutta la durata della sosta:

- titolo di sosta breve valido ed esposto, acquistato presso un parcometro AmAmbiente o tramite applicazioni dedicate per smartphone;
- abbonamento in corso di validità associato al veicolo in sosta;
- titolo di esenzione stabilito dal Comune;
- contrassegno esposto per persone con disabilità.

Le auto 100% elettriche possono sostare negli stalli senza l'obbligo di esporre alcuno dei tagliandi sopraindicati.

3.1.1 Titoli di sosta brevi

L'utente può acquistare un titolo di sosta breve in diverse modalità:

- presso il parcometro AmAmbiente ubicato in prossimità dello stallone;
- tramite l'app per smartphone “AmAmbiente InSosta”;
- tramite app per smartphone di terzi “MooneyGo” o “Telepass”.

L'utilizzo delle applicazioni per smartphone, rispetto all'impiego del parcometro, rende disponibili ulteriori funzionalità, quali la possibilità di prolungare o terminare in anticipo la sosta.

3.1.2 Abbonamenti

3.1.2.1 Attivazione dell'abbonamento

L'assegnazione degli abbonamenti previsti sul territorio comunale viene effettuata secondo ordine cronologico delle richieste ricevute, fino al raggiungimento del numero massimo previsto dai regolamenti in vigore per ogni tipologia e per ciascuna zona tariffaria. L'abbonamento non dà diritto ad un posto predeterminato, ma permette l'occupazione di quelli eventualmente disponibili nell'area, secondo quanto disposto dal Comune.

Nel caso di abbonamenti con agevolazioni per i lavoratori, è necessario produrre apposita dichiarazione da parte del datore di lavoro di riferimento.

3.1.2.1.1 Richieste a portale AmAmbiente

Per effettuare una nuova richiesta di abbonamento, è possibile accedere al portale dedicato, raggiungibile a partire dal sito internet aziendale www.amambiente.it. Gli operatori di AmAmbiente provvedono a verificare ciascuna richiesta ricevuta e a comunicarne l'esito al richiedente; in caso di riscontro positivo, viene dato il via libera per procedere con il pagamento, al quale conseguirà l'emissione dell'abbonamento. Se l'esito della verifica è negativo per la presenza di incongruenze nei dati o nella documentazione trasmessi ad AmAmbiente, la Società provvede ad inviare all'utente una comunicazione con le indicazioni su come integrare la richiesta.

In caso di raggiungimento del numero massimo di titoli emessi, AmAmbiente informa l'utente dell'inserimento in lista d'attesa. Sarà cura della Società avvisare per iscritto l'interessato non appena la richiesta potrà essere portata a termine. L'utente conserva il diritto di poter confermare la richiesta di abbonamento ed effettuare il pagamento per 10 giorni solari a partire dalla data di invio dell'avviso da parte di AmAmbiente.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 8 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

Il tempo massimo di attivazione dell'abbonamento è pari ad **1 giorno lavorativo** dalla data di ricezione del pagamento da parte di AmAmbiente.

3.1.2.1.2 Richieste con operatore

Per gli utenti che desiderino ricevere supporto, è possibile richiedere l'attivazione dell'abbonamento presso gli sportelli fisici, su appuntamento (cfr. paragrafo 3.2.2).

L'operatore, prima di fissare l'appuntamento, verificherà e comunicherà all'utente l'eventuale presenza di liste d'attesa relative ai nuovi abbonamenti.

La verifica dei dati e dei documenti presentati dal richiedente avviene contestualmente all'appuntamento; il tempo massimo di attivazione dell'abbonamento è pari ad **1 giorno lavorativo** dalla data di ricezione del pagamento da parte di AmAmbiente.

3.1.2.2 [Rinnovo dell'abbonamento](#)

I titolari di abbonamenti in essere conservano il diritto (prelazione) di rinnovare gli stessi per un periodo pari a 10 giorni dalla scadenza. Entro tale periodo dovrà essere effettuato il pagamento dell'importo previsto. Trascorso tale termine, la domanda verrà inserita nella lista d'attesa.

La procedura per richiedere il rinnovo è analoga a quella per la prima attivazione di cui al paragrafo 3.1.2.

AmAmbiente garantisce i seguenti standard di servizio:

- tempo minimo di preavviso scadenza abbonamento: l'utente riceve una notifica all'email di registrazione entro **7 giorni solari** dalla data di scadenza del titolo;
- tempo massimo di rinnovo dell'abbonamento: **1 giorno lavorativo** dalla data di ricezione del pagamento da parte di AmAmbiente.

3.1.2.3 [Variazione dell'abbonamento \(dati del veicolo autorizzato\)](#)

Per richiedere la variazione dei dati dell'abbonamento (es.: cambio modello o targa del veicolo), si può provvedere in autonomia o tramite sportello, nella prassi indicata al paragrafo 3.1.2 precedente.

Le modifiche proposte dall'utente sono soggette a validazione da parte di AmAmbiente.

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 *Parcometri*

Presso i parcometri è possibile operare in autonomia per gestire la sosta del proprio veicolo.

Ciascun parcometro gestito da AmAmbiente è contraddistinto dalla presenza del logo aziendale; contiene inoltre i riferimenti da contattare in caso di necessità, quali il numero verde per la segnalazione di guasti o anomalie (cfr. paragrafo 3.3.3).



		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 9 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

3.2.2 Sportelli fisici

Presso la sede di Viale Venezia 2/E a Pergine Valsugana, AmAmbiente dispone di sportelli fisici aperti al pubblico per le operazioni sugli abbonamenti, la richiesta di informazioni, la presentazione di suggerimenti o reclami.

L'accesso agli sportelli avviene su appuntamento, nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì: 08:00 – 12:00
- lunedì: 13:30 – 15:30

È possibile prenotare un appuntamento seguendo le indicazioni riportate sul sito internet aziendale oppure al telefono.

3.2.3 Sito internet, portale dedicato e applicazione per smartphone

Tramite il sito internet aziendale www.amambiente.it, l'utente può acquisire le informazioni e la documentazione attinenti al servizio messe a disposizione dalla Società.

A partire dal medesimo sito, sono accessibili il portale dedicato agli abbonamenti e l'app gratuita per smartphone "AmAmbiente InSosta", strumenti implementati dalla Società, attraverso i quali ciascun utente, in autonomia, può rispettivamente svolgere operazioni relative agli abbonamenti o gestire la sosta (cfr. paragrafo 3.1 precedente).

Il sito web aziendale, inoltre, riporta i riferimenti alle app di terzi utilizzabili in alternativa ("MooneyGo" e "Telepass").

3.2.4 Corrispondenza

La richiesta di informazioni o la trasmissione di documentazione può avvenire via posta tradizionale o elettronica.

I riferimenti del caso sono riportati in ultima di copertina della presente Carta del Servizio.

3.2.5 Contatto telefonico

Contattando il numero 0461 1611000 è possibile richiedere informazioni sulle modalità di utilizzo dei parcheggi, sugli abbonamenti o sulle tariffe applicate; può inoltre essere prenotato un appuntamento, o si può ricevere assistenza nell'impiego degli strumenti informatici dedicati al servizio (portale abbonamenti, app per smartphone).

Per la segnalazione di disservizi e anomalie (cfr. 3.3.3), va invece contattato il seguente numero verde:



3.2.6 Forme, modalità e termini di pagamento

Per l'acquisto dei titoli di sosta brevi, sono disponibili le seguenti forme di pagamento senza l'applicazione da parte di AmAmbiente di commissioni aggiuntive:

- presso i parcometri: denaro contante, carta di credito o debito;
- tramite l'app per smartphone "AmAmbiente InSosta": carta di credito, PayPal;

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 10 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

- tramite le app per smartphone “MooneyGo” e “Telepass”: carta di credito, PayPal, addebito diretto sul conto corrente.

Per gli abbonamenti:

- presso lo sportello fisico: denaro contante, carta di credito o debito;
- online, tramite il portale dedicato accessibile a partire dal sito internet aziendale: carta di credito, bonifico, sistemi di terze parti.

I pagamenti vanno effettuati al momento dell'acquisto del titolo di sosta ovvero, se relativi ad abbonamenti, entro i termini specificati al paragrafo 3.1.2 precedente.

3.2.7 Fatturazione

Per le persone giuridiche, è prevista la fatturazione dei servizi relativi agli abbonamenti.

3.2.8 Rettifiche di fatturazione

Qualora nelle fatture già emesse si evidenzino errori in eccesso o in difetto, la correzione degli stessi avviene d'ufficio. In tali casi, se l'errore è stato segnalato dall'utente, AmAmbiente si impegna ad effettuare la rettifica entro **10 giorni lavorativi** dalla data di accertamento dell'errore. Entro lo stesso termine sono accreditati gli eventuali importi a favore dell'utente.

3.2.9 Facilitazioni per utenti particolari

Gli sportelli di AmAmbiente sono accessibili agevolmente da parte di persone con difficoltà motorie o particolari impedimenti fisici, grazie alla presenza di posteggi dedicati e di un ascensore per raggiungere i locali.

Presso le aree di sosta a pagamento sul territorio, l'amministrazione comunale garantisce la presenza di stalli per persone con disabilità.

3.2.10 Presenza sul territorio

AmAmbiente assicura, in maniera non continuativa, la presenza sul territorio dei propri operatori incaricati delle attività di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta e fermata, nella loro veste di ausiliari del traffico.

Ciascun utente può rivolgersi direttamente agli operatori per richiedere informazioni relative al servizio, alla sosta o all'utilizzo dei parcometri.

3.2.11 Richieste scritte di informazioni e reclami scritti

L'utente può inviare ad AmAmbiente ciascuna comunicazione scritta relativa a richieste di informazioni o reclami tramite email o posta tradizionale, utilizzando la modulistica messa a disposizione dalla Società.

Si precisa che eventuali richieste di informazioni o contestazioni relative a sanzioni per contravvenzioni che riguardano le aree di sosta presso le quali opera AmAmbiente non vanno rivolte alla Società ma al Corpo di Polizia locale.

Il tempo massimo di risposta scritta alle richieste di informazioni scritte o ai reclami scritti è di **30 giorni solari** dal ricevimento da parte di AmAmbiente.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 11 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

3.3 Gestione delle aree di sosta e continuità del servizio

3.3.1 Manutenzioni

AmAmbiente, secondo le disposizioni comunali, assicura il mantenimento in efficienza delle aree di sosta, garantendo la funzionalità dei parcometri e della segnaletica orizzontale e verticale presenti sul territorio gestito.

In tal senso, gli operatori incaricati provvedono quotidianamente:

- alla verifica da remoto del funzionamento dei parcometri, tutti dotati di sistema di telecontrollo;
- all'effettuazione di sopralluoghi, per la verifica in campo del buono stato di conservazione dei dispositivi e della segnaletica.

Se viene rilevata un'anomalia, l'intervento risolutivo, nei casi non gestibili direttamente da remoto, avviene entro **5 giorni lavorativi**, al netto delle tempistiche legate all'acquisizione degli eventuali atti autorizzativi necessari.

3.3.2 Sospensioni del servizio

Per esigenze legate alle attività manutentive di cui al paragrafo 3.3 precedente, ovvero determinate da fattori non dipendenti da AmAmbiente (es.: impiego del suolo pubblico per eventi, realizzazione di opere urbane, ecc.), può rendersi necessario sospendere temporaneamente la possibilità di utilizzo degli stalli o dei parcometri nell'ambito di una determinata area.

AmAmbiente provvede ad informare in anticipo l'utenza mediante l'affissione di avvisi nei pressi della zona interessata, riportando negli stessi la data di inizio della sospensione del servizio e la durata presunta.

Il tempo minimo di preavviso è pari a **2 giorni feriali** (compreso il sabato) rispetto alla data di inizio della sospensione.

3.3.3 Interventi su segnalazione disservizi o anomalie

L'utente ovvero il cittadino che riscontri disservizi o anomalie legati al servizio (es.: mancata stampa del titolo di sosta) può segnalarlo ad AmAmbiente attraverso il numero verde gratuito riportato di seguito, operativo negli orari d'ufficio:



Ricevuta la segnalazione, gli incaricati di AmAmbiente intervengono entro il tempo massimo di **1 giorno lavorativo**, al fine di valutare la situazione e di pianificare le azioni risolutive del caso.

4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

4.1 Canali di comunicazione con l'utente

AmAmbiente comunica con i propri utenti attraverso i seguenti canali:

- sito internet: www.amambiente.it
- posta elettronica: segreteria@amambiente.it e PEC: segreteria@cert.amambiente.it
- posta ordinaria;
- telefono: 0461 1611000

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO PARCHEGGI PUBBLICI
CSPP	Pagina 12 di 13	
Rev. 00 del 20.12.2024		

- sportelli fisici.

Il sito internet aziendale contiene le principali informazioni che caratterizzano i servizi offerti dalla Società.

4.2 Monitoraggio della qualità del servizio

Entro il 30 giugno di ogni anno, a partire dal 2025, AmAmbiente pubblica sul proprio sito internet i livelli di qualità del servizio raggiunti durante il precedente anno di esercizio, in riferimento agli standard definiti nella presente Carta del Servizio.

5 TUTELA

5.1 Violazioni alla Carta del Servizio

Qualsiasi violazione ai principi enunciati nella presente Carta del Servizio può essere denunciata ad AmAmbiente in forma scritta, nelle modalità di cui al paragrafo 3.2.11 precedente.

5.2 Dati personali degli utenti

AmAmbiente, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, mette a conoscenza i propri utenti circa le modalità e le finalità dell'utilizzo di dati personali.

La relativa informativa è disponibile sul sito internet aziendale.

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

AmAmbiente valuta il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

AmAmbiente si impegna a rispettare i principi e gli standard riportati nella Carta del Servizio, nell'ottica di perseguire la soddisfazione dei propri utenti, presenti e futuri.

Per monitorare quest'ultimo aspetto, la Società può adottare metodi quali la somministrazione di questionari di gradimento con restituzione su base volontaria.

7 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è sottoposta a controllo periodico da parte di AmAmbiente ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta del Servizio e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione aziendali. Nel riquadro a pag. 3 del presente documento è indicato l'elenco di tutte le versioni emesse, ordinate secondo un indice di revisione progressivo, con sintesi delle modifiche di volta in volta introdotte. Il documento in corso di validità è quello all'ultima versione.

AmAmbiente S.p.A.

Viale Venezia, 2/E

38057 Pergine Valsugana (TN)

www.amambiente.it

+39 0461 1611000

segreteria@amambiente.it

segreteria@cert.amambiente.it