



## **COMUNE DI PIAZZA ARMERINA**

### **1 Settore**

*Segreteria ed Affari Generali, Polizia Locale, Antirandagismo, Affari Legali, Patrimonio*

## **CARTA DEI SERVIZI AL PUBBLICO**

### **1° SETTORE - AFFARI GENERALI, POLIZIA LOCALE, ANTIRANDAGISMO, PATRIMONIO**

**Responsabile del Settore:** Dott. Paolo Gabrieli

### **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi costituisce documento programmatico e di impegno dell'Amministrazione Comunale di Piazza Armerina nei confronti della cittadinanza. Essa definisce i principi, i criteri e gli standard qualitativi cui si ispira l'erogazione dei servizi pubblici del 1° Settore denominato Affari Generali, Polizia Locale e Antirandagismo.

Il documento si pone l'obiettivo di garantire trasparenza, efficienza e qualità nell'erogazione dei servizi, nel rispetto dei principi costituzionali di buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa, nonché delle disposizioni normative vigenti in materia di semplificazione e digitalizzazione dei servizi pubblici. L'Amministrazione riconosce il diritto dei cittadini ad una pubblica amministrazione efficiente, trasparente e orientata al soddisfacimento delle esigenze della collettività amministrata.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Principi Generali**

L'erogazione dei servizi del 1° Settore si conforma ai principi fondamentali dell'azione amministrativa. Il principio di uguaglianza ed imparzialità garantisce che tutti i cittadini abbiano diritto ad accedere ai servizi pubblici senza alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Il principio di continuità assicura che l'erogazione dei servizi pubblici sia garantita con regolarità e continuità, anche in situazioni di particolare difficoltà o emergenza.

Il principio di partecipazione riconosce al cittadino il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, di formulare osservazioni e proposte, di produrre memorie e documenti relativi ai procedimenti amministrativi di proprio interesse. Il principio di efficienza ed efficacia stabilisce che i servizi siano erogati secondo criteri di ottimizzazione delle risorse disponibili, perseguendo il migliore rapporto tra qualità dei servizi offerti e risorse impiegate.

## **ORGANIZZAZIONE DEL SETTORE**

### **Struttura Organizzativa**

Il 1° Settore costituisce unità organizzativa complessa dell'Ente, articolata in servizi specialistici che garantiscono funzioni essenziali per la collettività amministrata. La struttura organizzativa è configurata per assicurare l'efficace gestione delle competenze amministrative generali, delle funzioni di sicurezza urbana e della tutela degli animali, attraverso un modello organizzativo orientato al risultato e alla soddisfazione dell'utenza.

L'articolazione dei servizi operativi è concepita secondo criteri di specializzazione funzionale e di integrazione delle competenze, al fine di garantire risposte efficaci e tempestive alle esigenze della cittadinanza e degli operatori economici del territorio.

## **SERVIZI CON RICEVIMENTO DEL PUBBLICO**

### **SERVIZIO IV - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E SISTEMA DI GESTIONE AUTOMATIZZATA DEI TRIBUTI**

#### **Finalità Istituzionale**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico costituisce il punto di accesso privilegiato dell'utenza ai servizi comunali, garantendo il diritto di informazione, di accesso agli atti e la partecipazione dei cittadini all'attività amministrativa, in conformità alla normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa e di semplificazione dei rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione.

Il Servizio rappresenta l'interfaccia primaria tra l'Amministrazione e la cittadinanza, svolgendo funzioni di orientamento, informazione e assistenza qualificata per l'accesso ai servizi comunali. L'integrazione con il Sistema di Gestione Automatizzata dei Tributi ed Entrate consente di offrire un servizio completo che spazia dall'informazione generale alla gestione specialistica delle problematiche tributarie.

#### **Competenze e Servizi Erogati**

Il Servizio assicura l'erogazione di prestazioni nell'ambito del front office istituzionale, garantendo accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza verso i servizi comunali più appropriati alle specifiche esigenze. Viene fornito il primo livello informativo sui servizi comunali e sulle procedure amministrative, con particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio e alla chiarezza delle informazioni fornite.

L'assistenza qualificata nella compilazione di modulistica e istanze costituisce elemento caratterizzante del servizio, orientato alla riduzione degli oneri burocratici a carico dei cittadini. La gestione del diritto di accesso civico, sia semplice che generalizzato, viene assicurata nel rispetto dei principi di trasparenza e della normativa anticorruzione.

Nell'ambito della gestione tributi ed entrate, il Servizio garantisce la riscossione di tributi, tasse e diritti comunali attraverso modalità semplificate e diversificate. Il rilascio di certificazioni tributarie e fiscali viene effettuato con tempestività, mentre la consulenza specialistica in materia tributaria locale supporta i cittadini nell'adempimento degli obblighi fiscali. La gestione di piani di rateizzazione e agevolazioni fiscali viene svolta nel rispetto dei regolamenti comunali e della normativa vigente.

Le funzioni di supporto comprendono la ricezione di istanze, segnalazioni, proposte e reclami, gestiti secondo procedure standardizzate che garantiscono tracciabilità e tempestività nelle risposte. Il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza costituisce attività permanente finalizzata al miglioramento continuo della qualità dei servizi. La promozione della partecipazione civica viene perseguita attraverso iniziative di comunicazione e coinvolgimento della cittadinanza.

### **Modalità di Accesso**

L'accesso al servizio è garantito secondo modalità diversificate per rispondere alle differenti esigenze dell'utenza. L'accesso libero è assicurato dal lunedì al venerdì negli orari stabiliti e pubblicati, mentre lo sportello polifunzionale consente la gestione integrata di multiple tipologie di pratiche in un'unica sede. I canali digitali permettono l'accesso attraverso il portale istituzionale e i servizi online, favorendo la dematerializzazione dei processi amministrativi.

## **SERVIZIO I - AFFARI GENERALI E SEGRETERIA GENERALE**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio garantisce il supporto amministrativo generale all'Ente, curando la gestione degli atti amministrativi, del protocollo informatico e dei rapporti con la cittadinanza per le pratiche di carattere generale. Costituisce il punto di riferimento per l'accesso documentale e la gestione degli adempimenti amministrativi di carattere trasversale.

La funzione di coordinamento amministrativo generale si esplica attraverso la gestione integrata dei flussi documentali e la supervisione dei procedimenti amministrativi che coinvolgono più settori dell'Ente. Il Servizio assicura il rispetto degli standard di qualità nella gestione documentale e la conformità alle disposizioni normative in materia di trasparenza e accesso agli atti.

### **Competenze e Servizi Erogati**

La gestione documentale costituisce funzione primaria del Servizio, attraverso la protocollazione di atti e documenti in entrata e in uscita secondo le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale. La gestione dell'archivio corrente e di deposito viene svolta nel rispetto delle normative archivistiche e della disciplina sulla conservazione documentale. Il rilascio di copie conformi e certificazioni di atti viene effettuato secondo procedure standardizzate che garantiscono l'autenticità e la validità legale dei documenti.

Il supporto procedimentale comprende l'assistenza per l'avvio di procedimenti amministrativi, con particolare attenzione alla corretta individuazione degli uffici competenti e delle procedure applicabili. Le informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche vengono fornite attraverso sistemi di monitoraggio che garantiscono la tracciabilità dei procedimenti. Il coordinamento inter-settoriale per pratiche complesse assicura l'integrazione delle competenze specialistiche e la coerenza dell'azione amministrativa.

Il Servizio si occupa inoltre della gestione della spesa economica del settore, curando l'elaborazione e il monitoraggio degli atti di impegno e liquidazione. Provvede all'organizzazione e alla gestione delle gare di affidamento di beni e servizi, nel rispetto della normativa vigente in materia di contratti pubblici. Gestisce la posta elettronica certificata (PEC) e cura l'aggiornamento e la manutenzione del sito istituzionale dell'Ente, assicurando la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni pubblicate. L'integrazione delle competenze specialistiche e la coerenza dell'azione amministrativa.

### **Modalità di Accesso**

L'accesso al servizio è strutturato attraverso lo sportello protocollo che garantisce accesso libero per il deposito e il ritiro di documenti secondo gli orari prestabiliti. L'assistenza specialistica per pratiche complesse viene fornita su appuntamento, consentendo un'interazione qualificata e approfondita con l'utenza per la risoluzione di problematiche articolate.

## **SERVIZIO VIII - GESTIONE VERBALI E SANZIONI AMMINISTRATIVE**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio gestisce l'intero procedimento sanzionatorio amministrativo, garantendo la corretta applicazione delle normative in materia di sanzioni e il pieno rispetto dei diritti della difesa e del contraddittorio. L'attività è volta ad assicurare l'efficace applicazione delle norme amministrative attraverso un sistema sanzionatorio che coniughi l'esigenza di deterrenza con il rispetto delle garanzie procedurali.

La gestione del procedimento sanzionatorio si conforma ai principi di proporzionalità, ragionevolezza e tempestività, assicurando che l'azione amministrativa sia sempre orientata al rispetto dei diritti fondamentali del cittadino e alla realizzazione dell'interesse pubblico alla legalità e al rispetto delle regole di convivenza civile.

### **Competenze e Servizi Erogati**

La gestione delle sanzioni comprende l'elaborazione e la notificazione di verbali di contravvenzione secondo procedure standardizzate che garantiscono la correttezza formale e sostanziale degli atti. La gestione dei pagamenti in misura ridotta favorisce la definizione rapida delle violazioni e la riduzione del contenzioso. L'istruttoria di ricorsi e opposizioni amministrative viene svolta nel rispetto del principio del contraddittorio e delle garanzie procedurali.

I servizi di assistenza includono la fornitura di informazioni dettagliate sui diritti e doveri del soggetto sanzionato, con particolare attenzione alla chiarezza espositiva e alla completezza delle informazioni fornite. L'assistenza per piani di rateizzazione delle sanzioni viene prestata secondo

criteri di equità e sostenibilità economica. La consulenza per l'accesso agli atti del procedimento sanzionatorio garantisce la piena trasparenza dell'azione amministrativa e il rispetto del diritto di difesa.

### **Modalità di Accesso**

Il servizio è organizzato attraverso uno sportello dedicato che gestisce tutte le problematiche relative alle sanzioni amministrative, garantendo competenza specialistica e continuità nell'assistenza. Il servizio informativo fornisce chiarimenti su procedure e normative applicabili, supportando i cittadini nella comprensione degli obblighi e delle facoltà previste dall'ordinamento.

## **SERVIZIO VI - POLIZIA STRADALE E VIABILITÀ**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio garantisce la sicurezza della circolazione stradale e la regolamentazione del traffico urbano, tutelando l'incolumità pubblica e assicurando la fluidità della viabilità attraverso interventi di prevenzione, controllo e repressione delle violazioni. L'attività è finalizzata alla promozione di una mobilità sostenibile e sicura, nel rispetto delle esigenze di tutti gli utilizzatori della strada.

La funzione di sicurezza stradale si esplica attraverso un approccio integrato che coniuga l'attività di controllo con quella di educazione stradale e sensibilizzazione della cittadinanza sui temi della sicurezza. Il Servizio opera in stretto coordinamento con gli altri organi di polizia e con gli enti competenti in materia di viabilità e trasporti.

### **Competenze e Servizi Erogati**

La sicurezza stradale viene garantita attraverso il controllo sistematico della circolazione e la vigilanza sul rispetto delle disposizioni del Codice della Strada. La gestione della viabilità in occasione di eventi pubblici richiede competenze specialistiche nella pianificazione e nel coordinamento degli interventi. Il rilevamento e la gestione degli incidenti stradali vengono svolti secondo protocolli operativi che assicurano tempestività ed efficacia degli interventi.

I servizi autorizzativi comprendono il rilascio di autorizzazioni per l'occupazione di suolo pubblico, gestito secondo procedure trasparenti e tempestive che tengono conto delle esigenze degli operatori economici e della tutela dell'interesse pubblico. La gestione delle Zone a Traffico Limitato richiede un approccio equilibrato tra le esigenze di tutela ambientale e quelle di accessibilità. Le autorizzazioni per trasporti eccezionali e manifestazioni vengono rilasciate previa valutazione degli impatti sulla sicurezza e sulla viabilità.

### **Modalità di Accesso**

Lo sportello autorizzazioni gestisce le istanze per permessi e licenze secondo criteri di efficienza e trasparenza, garantendo tempi di risposta adeguati alle esigenze dell'utenza. Il servizio di emergenza assicura disponibilità continua per interventi urgenti, attraverso modalità operative che garantiscono prontezza e professionalità degli interventi.

## **SERVIZIO VII - POLIZIA AMMINISTRATIVA E COMMERCIALE**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio vigila sul rispetto delle normative in materia di attività commerciali, pubblici esercizi e manifestazioni pubbliche, tutelando la sicurezza urbana e i diritti dei consumatori attraverso un'azione di controllo preventivo e repressivo. L'attività è orientata alla promozione di un tessuto commerciale sano e competitivo, nel rispetto delle regole di mercato e delle normative di settore.

La funzione di vigilanza commerciale si esercita attraverso controlli sistematici e mirati, volti a verificare il rispetto delle prescrizioni normative e regolamentari. Il Servizio opera in coordinamento con gli organi di controllo specializzati e con le autorità competenti in materia di sicurezza alimentare e tutela del consumatore.

### **Competenze e Servizi Erogati**

La vigilanza commerciale viene esercitata attraverso controlli su esercizi commerciali e pubblici esercizi, con particolare attenzione al rispetto delle prescrizioni igienico-sanitarie e delle normative sulla sicurezza. Le verifiche su autorizzazioni, licenze e Segnalazioni Certificate di Inizio Attività vengono condotte secondo protocolli standardizzati che garantiscono uniformità e trasparenza nell'azione di controllo. La vigilanza su mercati, fiere e attività di commercio ambulante richiede competenze specifiche nella gestione di contesti commerciali complessi e diversificati.

I servizi di supporto agli operatori economici comprendono l'assistenza per gli adempimenti normativi, fornita attraverso consulenza qualificata che favorisce il rispetto delle disposizioni vigenti. Le informazioni sui procedimenti autorizzativi vengono fornite in modo chiaro e completo, facilitando l'orientamento degli operatori nel complesso sistema normativo di riferimento. La gestione di segnalazioni ed esposti in materia commerciale viene svolta nel rispetto delle garanzie procedurali e del principio di imparzialità.

### **Modalità di Accesso**

Lo sportello operatori economici fornisce assistenza specializzata per le imprese, garantendo competenza tecnica e aggiornamento normativo. Il servizio informativo offre consulenza normativa e procedurale, supportando gli operatori nella comprensione degli obblighi e delle opportunità previste dalla legislazione di settore.

## **SERVIZIO XIV - TUTELA DEGLI ANIMALI E ANTIRANDAGISMO**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio garantisce la tutela degli animali sul territorio comunale, gestendo le problematiche legate al randagismo e promuovendo il benessere animale e la convivenza responsabile tra cittadini e animali. L'attività è volta alla realizzazione di una comunità sensibile e responsabile nei confronti degli animali, attraverso interventi di prevenzione, recupero e sensibilizzazione.

La tutela degli animali si configura come servizio di interesse generale che coniuga l'esigenza di sicurezza urbana con quella di protezione e benessere degli animali. Il Servizio opera secondo principi di rispetto della dignità animale e di promozione di comportamenti responsabili da parte dei cittadini proprietari o detentori di animali.

## **Competenze e Servizi Erogati**

La gestione del randagismo viene svolta attraverso la cattura, il recupero e il ricovero di animali randagi secondo protocolli veterinari che garantiscono il benessere degli animali e la sicurezza degli operatori. La gestione delle strutture di ricovero e del canile comunale richiede competenze specifiche nella cura e nel mantenimento degli animali ospitati. I servizi veterinari di base e gli interventi di emergenza assicurano assistenza sanitaria tempestiva e qualificata.

I servizi di affidamento comprendono la gestione delle procedure di adozione e affidamento, condotte secondo criteri che privilegiano il benessere dell'animale e l'idoneità dell'adottante. Il mantenimento dell'anagrafe canina comunale garantisce la tracciabilità degli animali e il rispetto degli obblighi di legge. I servizi di microchippatura e registrazione vengono forniti secondo standard veterinari e nel rispetto delle normative vigenti.

L'educazione e la prevenzione si realizzano attraverso attività di sensibilizzazione sulla corretta gestione degli animali, rivolte sia ai proprietari che alla cittadinanza in generale. Il supporto ai cittadini per problematiche legate agli animali domestici viene fornito attraverso consulenza specializzata e interventi mirati.

## **Modalità di Accesso**

Il centro adozioni garantisce accesso programmato per visite e adozioni, consentendo un approccio graduale e responsabile al processo di affidamento. Il servizio di emergenza assicura interventi urgenti per animali in difficoltà attraverso modalità operative che garantiscono tempestività e professionalità.

## **SERVIZIO IX - POLIZIA GIUDIZIARIA VETERINARIA, ANNONARIA E SANITARIA**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio tutela la salute pubblica attraverso controlli igienico-sanitari su alimenti, attività produttive e commerciali, garantendo il rispetto delle normative sanitarie vigenti e la sicurezza alimentare. L'attività è orientata alla prevenzione dei rischi per la salute pubblica attraverso un sistema di controlli capillari e mirati.

La tutela della salute pubblica si esplica attraverso un approccio integrato che coniuga l'attività di vigilanza con quella di educazione sanitaria e promozione di comportamenti corretti da parte degli operatori del settore alimentare. Il Servizio opera in coordinamento con le autorità sanitarie competenti e con gli organi di controllo specializzati.

## **Competenze e Servizi Erogati**

I controlli sanitari vengono condotti attraverso la vigilanza igienico-sanitaria su esercizi di somministrazione e vendita alimenti, con particolare attenzione al rispetto delle procedure HACCP e delle normative sulla sicurezza alimentare. I controlli anonari su pesi, misure e qualità dei prodotti garantiscono la tutela dei diritti dei consumatori e la lealtà delle transazioni commerciali. Le verifiche su strutture ricettive e attività turistiche assicurano standard qualitativi adeguati e il rispetto delle normative di settore.

I servizi di prevenzione comprendono la gestione di emergenze sanitarie sul territorio, attraverso protocolli operativi che garantiscono tempestività ed efficacia degli interventi. I controlli veterinari

su animali da reddito e da compagnia vengono svolti nel rispetto del benessere animale e delle normative veterinarie. Gli interventi per segnalazioni di carattere igienico-sanitario vengono gestiti secondo procedure standardizzate che assicurano competenza tecnica e rapidità di intervento.

### **Modalità di Accesso**

Lo sportello segnalazioni garantisce la ricezione di denunce e segnalazioni sanitarie secondo modalità che assicurano riservatezza e tempestività nella gestione. Il servizio ispettivo conduce controlli programmati e su segnalazione, garantendo sistematicità nell'azione di vigilanza e rispetto delle garanzie procedurali.

## **SERVIZIO X - VIGILANZA EDILIZIA E AMBIENTALE**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio vigila sul rispetto delle normative urbanistiche ed ambientali, contrastando l'abusivismo edilizio e tutelando il territorio e il paesaggio attraverso un'azione di prevenzione e repressione degli illeciti. L'attività è finalizzata alla conservazione e valorizzazione del patrimonio territoriale e paesaggistico, nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile.

La vigilanza edilizia e ambientale si configura come funzione essenziale per la tutela dell'interesse pubblico alla corretta utilizzazione del territorio. Il Servizio opera secondo principi di proporzionalità e ragionevolezza, coniugando l'esigenza di contrasto agli illeciti con quella di supporto ai cittadini per il rispetto delle normative vigenti.

### **Competenze e Servizi Erogati**

La vigilanza edilizia viene esercitata attraverso controlli sistematici sul territorio per la prevenzione dell'abusivismo edilizio, condotti secondo programmi di controllo che garantiscono copertura territoriale e tempestività degli interventi. La gestione di procedimenti sanzionatori per illeciti urbanistici viene svolta nel rispetto delle garanzie procedurali e del principio di proporzionalità delle sanzioni. Il supporto per regolarizzazioni edilizie favorisce il recupero di situazioni di irregolarità attraverso percorsi di sanatoria compatibili con la normativa vigente.

La tutela ambientale si realizza attraverso la vigilanza ambientale e i controlli su scarichi e rifiuti, condotti in coordinamento con gli enti competenti in materia ambientale. La gestione di segnalazioni per violazioni ambientali viene svolta secondo procedure che garantiscono tempestività e competenza tecnica degli interventi. La collaborazione con enti competenti per la tutela del territorio assicura un approccio integrato alle problematiche ambientali complesse.

### **Modalità di Accesso**

Lo sportello denunce garantisce la ricezione di segnalazioni di abusi edilizi e ambientali secondo modalità che assicurano riservatezza e tracciabilità delle segnalazioni. Il servizio informativo fornisce consulenza su normative urbanistiche, supportando i cittadini nella comprensione degli obblighi e delle procedure previste dalla legislazione di settore.

## **SERVIZIO III - CONTRATTI E PROCEDURE DI GARA**

### **Finalità Istituzionale**

Il Servizio gestisce le procedure di affidamento di appalti pubblici, garantendo trasparenza, concorrenza e legalità nelle procedure di gara attraverso l'applicazione rigorosa delle normative in materia di contratti pubblici. L'attività è volta ad assicurare la migliore utilizzazione delle risorse pubbliche attraverso procedure competitive che favoriscano l'accesso delle imprese al mercato degli appalti pubblici.

La gestione degli appalti pubblici si conforma ai principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza, garantendo pari opportunità di partecipazione agli operatori economici e trasparenza in tutte le fasi del procedimento. Il Servizio opera secondo standard qualitativi elevati che assicurano la conformità alle normative europee e nazionali in materia di contratti pubblici.

### **Competenze e Servizi Erogati**

La gestione delle gare comprende la programmazione e la gestione delle procedure di gara secondo cronoprogrammi che assicurano tempestività negli affidamenti e continuità nell'erogazione dei servizi pubblici. La pubblicazione di bandi e avvisi pubblici viene effettuata nel rispetto degli obblighi di trasparenza e delle normative sulla pubblicità legale. La gestione dell'Albo Fornitori comunale favorisce la partecipazione di operatori economici qualificati e la semplificazione delle procedure di gara.

I servizi agli operatori economici comprendono l'assistenza per la partecipazione alle procedure di gara, fornita attraverso supporto tecnico e informativo che facilita l'accesso al mercato degli appalti pubblici. Le informazioni su bandi e opportunità contrattuali vengono diffuse attraverso canali diversificati che garantiscono ampia accessibilità. La gestione dell'accesso agli atti delle procedure assicura trasparenza e rispetto del diritto di difesa degli operatori economici.

### **Modalità di Accesso**

Lo sportello gare fornisce assistenza specializzata per operatori economici, garantendo competenza tecnica e aggiornamento normativo continuo. L'accesso agli atti consente la consultazione della documentazione di gara secondo modalità che garantiscono trasparenza e riservatezza delle informazioni sensibili.

## **STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DI SERVIZIO**

### **Tempi di Risposta**

L'Amministrazione si impegna a rispettare standard temporali definiti per ciascuna tipologia di servizio. I servizi informativi garantiscono risposta immediata per informazioni di carattere generale o entro cinque giorni lavorativi per quesiti che richiedono approfondimenti tecnici. Il rilascio di autorizzazioni semplici viene assicurato entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza completa di tutta la documentazione richiesta. Le procedure complesse vengono gestite nei termini previsti dalla normativa di settore, con particolare attenzione al rispetto dei termini perentori stabiliti dalla legge. L'accesso agli atti viene garantito entro trenta giorni dalla richiesta, salvi i casi di particolare complessità che richiedono termini più ampi.

## **Modalità di Accesso**

Gli orari di apertura al pubblico vengono definiti con apposito provvedimento dirigenziale per ciascun servizio, garantendo un minimo di diciotto ore settimanali di apertura al pubblico distribuite in modo da assicurare accessibilità anche in orari compatibili con le esigenze lavorative dei cittadini. I servizi di emergenza rimangono disponibili nelle ventiquattro ore per garantire interventi tempestivi in situazioni di urgenza.

Le modalità di prenotazione includono la prenotazione online tramite portale istituzionale, che favorisce la programmazione degli accessi e la riduzione dei tempi di attesa. La prenotazione telefonica per servizi specialistici consente un approccio personalizzato alle esigenze specifiche dell'utenza. L'accesso libero per servizi informativi generali garantisce flessibilità e immediatezza per le richieste di informazione di carattere generale.

## **Accessibilità e Inclusività**

L'Amministrazione garantisce l'accessibilità fisica degli uffici per persone con disabilità attraverso l'eliminazione delle barriere architettoniche e l'adozione di ausili tecnici appropriati. L'assistenza linguistica per cittadini stranieri viene fornita attraverso servizi di mediazione culturale e la disponibilità di modulistica multilingue. La modulistica in formato accessibile risponde alle esigenze di cittadini con disabilità sensoriali o cognitive. I servizi digitali sono conformi alle norme sull'accessibilità previste dalla legislazione vigente in materia di amministrazione digitale.

## **DIRITTI DELL'UTENZA E TUTELE**

### **Diritti dell'Utente**

Ogni cittadino ha diritto a ricevere informazioni complete e tempestive sui servizi di proprio interesse, con particolare attenzione alla chiarezza espositiva e alla completezza delle informazioni fornite. Il diritto ad essere trattato con cortesia e rispetto costituisce principio fondamentale dell'azione amministrativa, che si traduce in comportamenti professionali orientati al servizio e alla soddisfazione dell'utenza.

Il diritto ad ottenere prestazioni efficienti ed efficaci si concretizza attraverso standard di qualità definiti e verificabili, orientati al miglioramento continuo delle prestazioni erogate. Il diritto a formulare proposte, osservazioni e reclami garantisce la partecipazione attiva dei cittadini al miglioramento dei servizi pubblici. Il diritto di accesso agli atti amministrativi viene garantito nei casi previsti dalla legge, nel rispetto dei principi di trasparenza e delle normative sulla tutela della privacy.

### **Strumenti di Tutela**

In caso di disservizio, l'utente può presentare reclamo scritto al Responsabile del Servizio, che si impegna a fornire riscontro entro termini definiti e a adottare le misure correttive necessarie. La possibilità di richiedere l'intervento del Difensore Civico garantisce un ulteriore livello di tutela per i cittadini che ritengano di aver subito danni o disservizi. Le procedure di risarcimento del danno previste dalla normativa vigente vengono applicate secondo criteri di equità e proporzionalità, nel rispetto dei principi di responsabilità della pubblica amministrazione.

## **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

### **Sistema di Monitoraggio**

L'Amministrazione si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso sistemi di rilevazione che includono indicatori quantitativi e qualitativi di performance. La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza viene condotta attraverso indagini periodiche che consentono di identificare aree di miglioramento e di orientare le politiche di sviluppo dei servizi. La pubblicazione annuale di un rapporto sulla qualità dei servizi garantisce trasparenza sui risultati conseguiti e sugli obiettivi di miglioramento programmati.

**Un'Azienda in movimento**



## **CARTA DELLA MOBILITA'**

**TRASPORTO EXTRAURBANO REGIONALE  
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

**PREMESSA**

**SEZIONE I parte generale**

**SEZIONE II trasporto pubblico locale "intelligente"**

**SEZIONE III fattori e indicatori aziendali di qualità standard  
schede modali: A Autolinee urbane e interurbane**

**SEZIONE IV TUTELA DEL CLIENTE**

**procedure di reclamo**

**procedura di rimborso**

**procedura di risarcimento danni**

**diritti e doveri degli utenti**

**SEZIONE V regolamento aziendale per il personale addetto**  
**prima parte disposizioni generali**  
**seconda parte norme generali di comportamento**  
**titolo II norme particolari di comportamento**  
**capo II operatori di esercizio**  
**capo III personale amministrativo**  
**terza parte norme finali**

**ALLEGATO (A) la soddisfazione del cliente**

## **PREMESSA**

---

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dall' Azienda SAVIT Scichilone s.r.l. in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11 luglio 1995 n. 160), sulla base dei principi della direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22 febbraio 1994 n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998, nonché ai sensi dell'art. 70 comma 5 della legge Regione Siciliana n. 20 del 3 dicembre 2003 (G.U.R.S. 5 dicembre 2003. 53).

La **Carta della mobilità** è stata pubblicata in data 15 marzo 2004 e (contemporaneamente) comunicata:

- Al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, in data 15 marzo 2004;
- All'Assessorato Turismo, Comunicazioni e Trasporti della Regione Siciliana, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, Servizio 1 – U.O.C. Autotrasporto Persone e cose, in data 15 marzo 2004.

La **Carta della mobilità** è stata altresì comunicata agli enti mediante distribuzione delle copie presso Sedi aziendali, Agenzie di informazione ed emissione titoli di viaggio, rimane a disposizione del pubblico presso le stesse.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

0. La **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento:
1. La **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità dell'azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti:
2. La **Sezione II**, costituita da 22 schede descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dall'Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono 12 fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I fattori sono: Sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, ecc..

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- Una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà Aziendale in atto;
- Uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità Aziendale e delle aspettative degli utenti (per l'anno di inizio e determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda);
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo standard, che è un valore, può essere:

- A. Prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. Prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio Es. comportamento del personale).

Inoltre, lo standard quantitativo (A) può essere:

- Specifico, quando, riferito alla singola prestazione è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente verificato dall'utente (es.: tempo di attesa alle fermate);
- Generale quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale di mezzi in orario).

Per quanto concerne le modalità di rilevazione dei risultati si distinguono:

- Il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- Altri modi di rilevazione.

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla scelta dell'Azienda.

ES: Rilevazione diretta sul campo;  
 Rilevazione a campione;  
 Rilevazione tramite sistema informatico (banche dati aziendali). ecc.

*Fattore di qualità*

Indicazioni aziendali di qualità	Unità di misura (realtà aziendale)	Standard (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione

La **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordini agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

.....

La **Carta della mobilità** ha lo scopo di raggiungere questi obbiettivi:

- Migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda;
- Migliorare il rapporto tra utenti e l'Azienda.

1. Norme e principi ispiratori.
2. Scopo della Carta.
3. Presentazione dell'Azienda Savit Scichilone s.r.l.
4. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti.

## **1. Norme e principi ispiratori**

1.1 I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica Italiana e di rientrarvi", concetto poi ripreso dall'art. 8 del trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri".

1.2 Tali principi generali sono stati accolti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43 del 22 gennaio 1994), dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. n. 160 del 11 luglio 1995) e dal DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. n. 123 del 29 maggio 1995).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

### **1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità**

- L'erogazione del servizio è ispirato al principio di uguaglianza ed imparzialità nei confronti degli utenti;
- L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica. Inoltre è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela (anziani e studenti) per cui sono previste delle agevolazioni economiche;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie, ridotte o in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

### **1.2.2 Continuità**

- L'erogazione del servizio è continua, regolare, e senza interruzioni secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati;

- Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, in tali casi vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per gli utenti;
- L'azienda si impegna, ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Questo adempimento è oggettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione.

### **1.2.3 Partecipazione**

- L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione dello stesso e collaborare al miglioramento del servizio di trasporto;
- Per tale motivo l'Azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta. Inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramenti, reclami, ecc.);
- L'Azienda rende anche possibile la partecipazione del metodo di confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori);
- E' altresì impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap.

### **1.2.4 Efficienza ed efficacia**

- L'Azienda nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla sezione II di questa carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa;
- Adotta anche soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio.

### **1.2.5 Accessibilità**

- Su tutti i frontali degli autobus è indicata, mediante un display luminoso e ben visibile dall'esterno l'identificazione dell'autolinea;
- L'Azienda adotta principi di innovazioni tecnologiche, con un sistema denominato Trasporto Pubblico Intelligente connesso tramite GPS ai satelliti, con installazione nelle pensiline di display a led comunemente chiamate Paline per dare indicazione in tempo reale sui tempi di attesa nelle rispettive linee agli utenti;

- I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate, ed eccezionalmente laddove non è possibile acquistarli possono essere acquistati all'interno degli autobus rivolgendosi al personale conducente.

## **2. Scopo della carta**

2.1 La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato dalla Savit Scichilone s.r.l. non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile tra Azienda e utenti, infatti è redatta con un duplice scopo:

- Da una parte, la Carta rappresenta il “*contratto*” che l'Azienda stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze degli utenti;
- Dall'altra parte, la Carta diventa lo strumento mediante cui gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto e evidenziare gli eventuali disservizi.

2.2 La qualità dei servizi erogati è controllata da Azienda e utenti mediante una serie di indicatori di qualità, definiti e calcolati nel paragrafo precedente.

## **3. Presentazione dell'Azienda**

- 3.1 L'Azienda SAVIT Scichilone è costituita in forma di Società a Responsabilità Limitata dall'anno 2000.
- 3.2 L'Azienda SAVIT Scichilone opera oltre che nel settore noleggio anche nell'ambito del servizio di Trasporto Pubblico Locale, servendo alcuni Comuni delle provincie di Caltanissetta e Enna.
- 3.3 La direzione della Società SAVIT Scichilone ha definito la propria Carta dei Servizi, contenente i requisiti della politica per la qualità adottata e diffondendo la stessa a tutti i livelli organizzativi.

### **La SAVIT Scichilone s.r.l. si impegna dunque a:**

- Fornire al personale ed ai collaboratori la necessaria formazione/informazione per svolgere con consapevolezza, competenza e diligenza i compiti loro affidati, sia per migliorare i risultati economici dell'Azienda, ma soprattutto per una sempre maggiore soddisfazione del cliente;
- Assicurare al cliente assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione problemi legati alla corretta e soddisfacente fruizione del servizio di trasporto, sia durante la fruizione del servizio sul mezzo di trasporto, sia attraverso la predisposizione di idonei mezzi di comunicazione aziendali;
- Garantire il servizio erogato al cliente in conformità alle sue aspettative in termini di qualità, affidabilità, giusto prezzo e rispetto dei tempi e delle percorrenze stabiliti, ciò mediante il supporto di strumenti che favoriscano una continua visibilità esterna del

servizio (disponibilità di informazioni, tabelle, segnalazione, ecc.) sia presso i punti vendita dei titoli di viaggio, che presso i luoghi di transito: controlli sulla effettiva presenza dei supporti;

- Monitorare costantemente la Qualità del servizio offerto alla clientela, sia in termini di verifica del miglioramento del servizio stesso sulla base dell'accoglimento delle segnalazioni dei clienti, sia in termini di sensibilizzazione continua alla "cultura" della Qualità e della soddisfazione del Cliente;
- Garantire la costante pulizia ed efficienza dei mezzi preposti alla effettuazione del servizio.

#### **4. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

##### **4.1 Organigramma:**

Amministratore Unico: Avv. Aldo Scichilone

Direttore di Esercizio: Dott. Giuseppe Scichilone

##### **4.2 Descrizione dell'area nella quale l'Azienda opera:**

- Trasporto extraurbano regionale: Linea extraurbana Butera (CL) Mazzarino (CL) Piazza Armerina (EN);
- Trasporto pubblico locale: Città di Mazzarino (CL);
- Trasporto pubblico locale: Città di Piazza Armerina (EN);

*(dati macro: 3 Comuni interessati, 40.000 abitanti)*

##### **4.3 Tipologia di servizi forniti**

- N. 6 licenze di noleggio con conducente;
- N. 1 linea servizi extraurbani con rete di Km 52,7;
- Parco autobus: n. 3 per il servizio di Trasporto Pubblico Locale extraurbano, n. 6 per il servizio di Trasporto Pubblico Locale urbano, n. 5 per il servizio di noleggio con conducente e n. 2 autovetture n.c.c. ;
- Forza dipendenti: n. 10;
- N. 284.133 Km/anno complessivi per i servizi di T.P.L.;
- N. 123.000 passeggeri/anno trasportati nei servizi T.P.L.

##### **4.4 Informazioni sul Sistema Qualità Aziendale**

L'Azienda ha definito la propria "politica per la qualità" ed a posto tale scelta quale elemento fondamentale della propria politica di sviluppo provvedendo ad adottare entro 120 giorni dalla pubblicazione della Carta un piano per procedere alla certificazione di qualità secondo le norme ISO.

#### **4.5 Aspetti relativi al personale aziendale e non in contatto con gli utenti**

L'obiettivo è quello di ottimizzare i nostri rapporti con le diverse utenze di riferimento. Tale obiettivo può essere raggiunto focalizzando l'attenzione su due tra i principali fattori che possono caratterizzare un buon rapporto con l'utenza:

- Correttezza delle informazioni;
- La comunicazione.

A tale scopo l'Azienda provvede alla formazione del personale addetto alle comunicazioni e/o informazioni sia verbali che scritte (personale conducente, addetti preposti in amministrazione, titolari di punti vendita di titoli di viaggio) in modo che le comunicazioni e/o informazioni avvengano in un linguaggio chiaro ed esaustivo da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

#### **L'Azienda si impegna anche alla:**

- Riconoscibilità del personale a contatto diretto attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento;
- Che il personale che risponde al telefono deve comunicare l'ufficio di appartenenza e/o una propria sigla di identificazione univoca;
- Assicurarci della presentabilità del personale (abbigliamento decoroso e pulito oppure divisa, corretta cura personale).

#### **4.6 Monitoraggio (interno)**

La SAVIT Scichilone s.r.l., coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di provvedere a un sistema di monitoraggio al fine di:

- Verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è corrispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo;
- Adeguare continuamente gli standard alle richieste degli utenti, rilevare la soddisfazione degli stessi, per ciascuno dei fattori base di qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- Misurare e controllare l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

4.6.1 La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'Azienda, sulla qualità percepita dagli utenti, il monitoraggio è condotto a cadenze prefissate, i risultati vengono rilevati attraverso questionari, rilevazioni a campione, sondaggi ecc..

4.6.2 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

4.6.3 In particolare entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della direttiva del 27 gennaio 1994 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

1. Introduzione.
2. Il progetto.
3. Dotazione standard mezzi di trasporto.
4. La struttura del sistema.
5. Paline intelligenti.
6. Rappresentazione CCB/1.
7. Rappresentazione CCB/2.
8. Rappresentazione CCB/3.

## **1. Introduzione**

1.1 Con l’espressione trasporto pubblico locale “intelligente” si intende l’uso di tecnologie a supporto della mobilità e degli spostamenti di persone.

1.2 Grazie allo sviluppo di dispositivi e strumenti informatici avvenuto negli ultimi anni, accompagnato alla rapida diffusione dei sistemi di navigazione satellitare basati sul GPS (*Global Positioning System*), le informazioni relative alla mobilità possono essere inviate all’utenza in modo diffuso (es. con pannelli a messaggio variabile presso le fermate del trasporto pubblico locale), o può essere l’utente stesso ad accedervi in base alle proprie necessità o alla propria situazione specifica (es. da casa attraverso il web, o in mobilità attraverso un dispositivo mobile, ecc.).

## **2. Il Progetto**

2.1 Il progetto prevede la realizzazione di un sistema di trasporto pubblico locale intelligente per i servizi di trasporto di persone su gomma esteso su tutto il territorio della Città di Piazza Armerina (EN) che, sfruttando una rete di dispositivi AVM (*Automatic Vehicle Monitoring*) installati a bordo dei mezzi e di dispositivi a terra presso alcune fermate ( display a led comunemente chiamati anche paline elettroniche), tutti coordinati da una centrale operativa per consentire l’erogazione dei seguenti servizi:

- **Monitoraggio degli autobus** attraverso i sistemi AVM installati a bordo dei mezzi, al fine di migliorare l’affidabilità del servizio (qualità del servizio erogato) e la sua programmazione;
- **Diffusione in tempo reale delle informazioni relative al servizio** tramite canali telematici ed attraverso paline elettroniche installate in corrispondenza delle fermate nelle aree urbane;
- **Interfacciamento dei diversi enti preposti alla mobilità** fornendo loro uno strumento per poter valutare, adottare e misurare l’effetto di diversificate politiche di controllo e limitazione del traffico;

- **Miglioramento della fruibilità e l'efficacia del trasporto pubblico locale** attraverso l'implementazione e lo sviluppo di un *Travel planner in real time* che superi la classica funzione “statica” – basata sugli orari programmati – per orientarsi ad una funzione “dinamica” con generazione in tempo reale degli itinerari Origine/Destinazione in funzione del reale posizionamento dei mezzi e dei livelli di puntualità del servizio;
- **Predisposizione all'implementazione del futuro sistema per la bigliettazione elettronica**, compatibilmente con gli attuali standard nazionali/internazionali per i micro pagamenti elettronici, in grado di gestire una prima *carta interoperabile* per utilizzare tutti i servizi di mobilità.

### 3. Dotazione standard mezzi di trasporto

Il sistema realizzato nella Città di Piazza Armerina (EN) prevede una dotazione standard per i mezzi di trasporto, così composto:

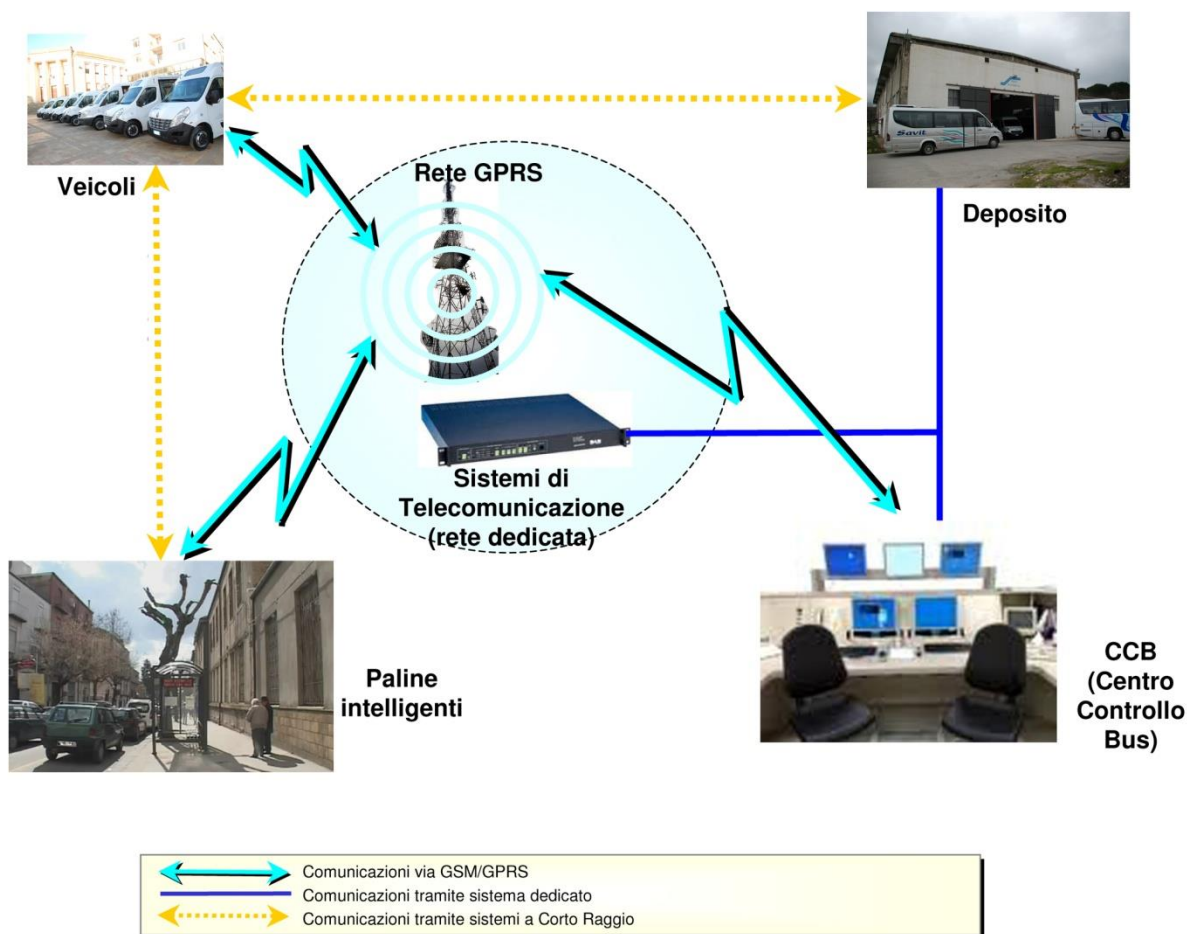
1. **Unità logica di controllo:** Computer di bordo che coordina il funzionamento di tutti gli altri apparati;
2. **Sistema GSM/GPRS:** Permette la trasmissione di voce/dati al centro di controllo bus (CCB);
3. **Antenna GPS (Global Positioning System):** Permette di determinare la posizione geografica mediante triangolazione con i satelliti;
4. **Antenna CCR (comunicatore corto raggio):** Dialoga a breve distanza con le paline installate nelle fermate per annunciare l'arrivo del bus;
5. **Odometro:** Contometri che aiuta a definire la posizione lungo il percorso;

## 4 La Struttura

4.1 La struttura del progetto prevede un sistema intrecciato di dati che confluiscono e vengono anche generati dal centro controllo bus (CCB) tramite software dedicati. I dati tramite le paline intelligenti poste nelle fermate vengono visualizzati dagli utenti.

4.2 Il sistema prevede un “ciclo di polling” l'invio di ogni 30 secondi, durante il quale tutti gli autobus in servizio trasmettono al centro controllo bus (CCB) le informazioni relative a:

- Linea e direzione su cui svolgono servizio;
- Posizione lungo la Linea;
- Stato di anticipo/ritardo rispetto all'orario programmato;
- Diagnostica degli apparati;



## 5. Paline Intelligenti

5.1 Completano il sistema le paline intelligenti fornendo indicazione nelle fermate più frequentate dalla rete in tempo reale agli utenti in attesa sui tempi di percorrenza, possono visualizzare anche messaggi personalizzati inviati dal centro operativo (in caso di sciopero, manifestazione, ecc.).


5.2 Il tempo di attesa di ogni bus viene calcolato sulla base della sua posizione, dalla distanza percorsa, dalla distanza ancora da percorrere e dalla velocità media oraria, quando la vettura è abbastanza vicina, comunica direttamente con la palina tramite l'antenna CCR posta all'esterno del bus, in questo modo è possibile cancellare la previsione di arrivo solo quando il bus è effettivamente transitato.

5.3 Considerato che non è possibile installare una palina intelligente su ciascuna fermata della rete urbana, è stato predisposto un sistema di "paline virtuali". Collegandosi a internet o inviando un SMS con il codice della fermata, è possibile ottenere le previsioni di arrivo in tempo reale in qualunque punto della città.

## 6. Rappresentazione CCB/1

6.1 Nella rappresentazione tabellare per ogni autobus monitorato in servizio è presente una riga con tutte le informazioni ad esso relative.

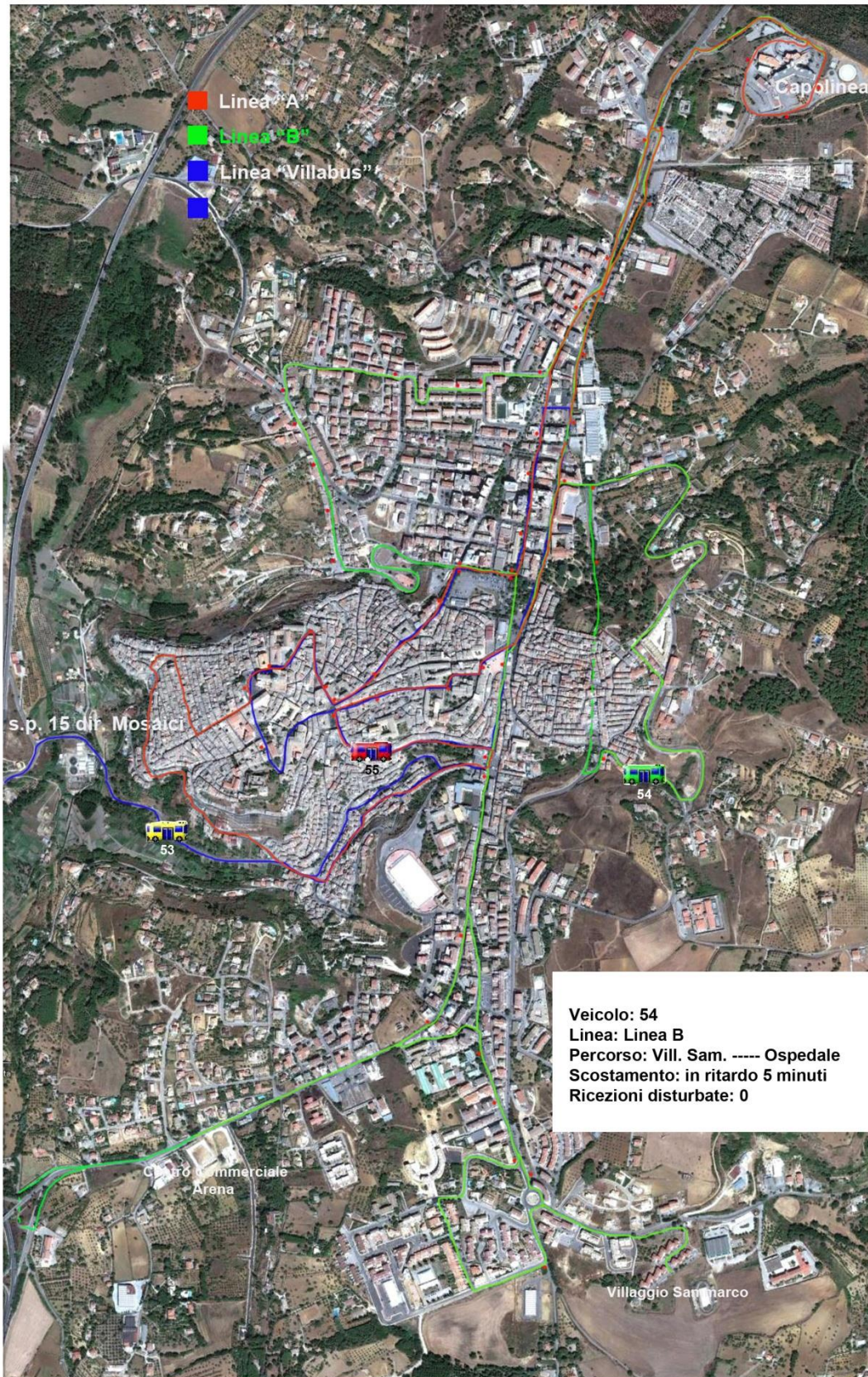
6.2 Il colore del bus ne indica lo stato (in orario-in ritardo-fuori posizione).

Numero Sociale ▲	Disturbato	Linea	Percorso	Scostamento
 55		0 Linea A	Ospedale Chiello - - Cattedrale	Puntuale
 54		0 Linea B	Villaggio Sammarco - - Ospedale	Puntuale
 53		0 Linea Villabus	Villa Rom.Del Casale - - P.zza Stazione	In Ritardo (2 min.)

6.3 Questi dati vengono visualizzati su diverse rappresentazioni al centro di controllo bus (CCB), dove un operatore li utilizza in tempo reale per gestire al meglio il servizio.

## 7 Rappresentazione CCB/2

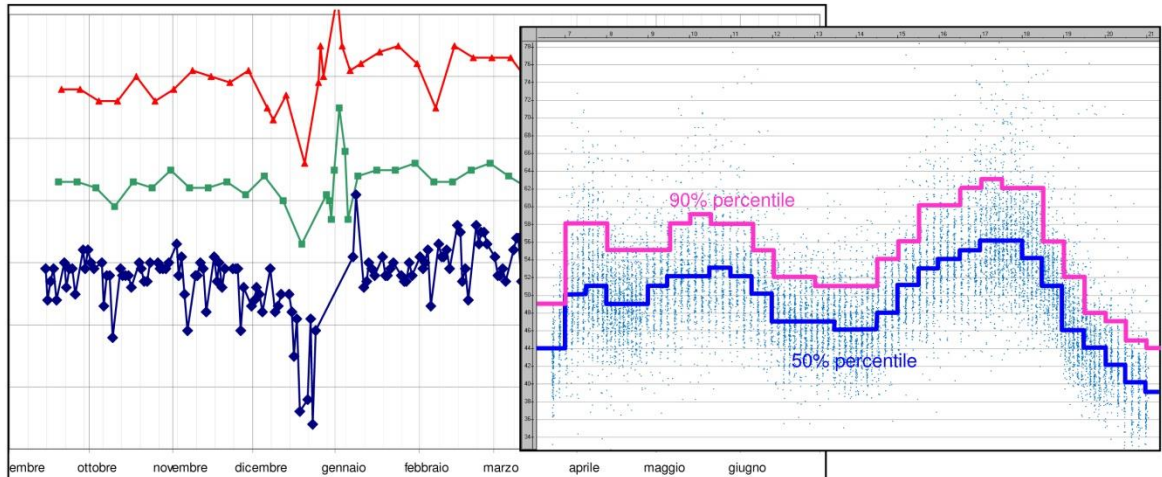
7.2 Nella rappresentazione è visibile una mappa digitale della città, con i percorsi delle Linee monitorate, su tale mappa gli autobus vengono disposti in base alla loro posizione, con aggiornamenti ogni 30 secondi.



## 8. Rappresentazione CCB/3

8.1 I dati raccolti vengono immagazzinati e utilizzati per:

- Riprogrammare il servizio ogni anno;
- Calcolare i tempi di percorrenza su nuovi percorsi;
- Effettuare verifiche mirate;
- Elaborare statistiche su velocità, puntualità ecc.



8.2 Tutte le informazioni vengono anche registrate al fine di elaborare statistiche sui tempi di percorrenza, in modo da adeguare il servizio alle reali esigenze della mobilità.

**Schede modali:** A Autolinee urbane e extraurbane

- 1) **Sicurezza del Viaggio:** Riferimento scheda modale A1 allegata.
- 2) **Sicurezza personale e patrimoniale:** Riferimento scheda modale A2 allegata.
- 3) **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi:** Riferimento scheda modale A3 allegata.
- 4) **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture:** Riferimento scheda modale A4 allegata.
- 5) **Confortevolezza del viaggio:** Riferimento scheda modale A5 allegata.
- 6) **Servizi aggiuntivi:** Riferimento scheda modale A6 allegata.
- 7) **Servizi per viaggiatori con handicap:** Riferimento scheda modale A7 allegata.
- 8) **Informazioni alla clientela:** Riferimento scheda modale A8 allegata.
- 9) **Aspetti relazionali e comportamentali:** Riferimento scheda modale A9 allegata.
- 10) **Livello servizio sportello:** Riferimento scheda modale A10 allegata.
- 11) **Grado integrazione modale:** Riferimento scheda modale A11 allegata.
- 12) **Attenzione all'ambiente:** Riferimento scheda modale A12 allegata.

## **SEZIONE IV** procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti.

---

- 1) Procedura di reclamo.
- 2) Procedura di rimborso.
- 3) Procedura di risarcimento.
- 4) Diritti e doveri degli utenti.
- 5) Condizioni generali di viaggio.
- 6) Regolamento di vettura.

### **1. Procedura di reclamo**

1.1 Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

1.1.1 Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto l'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.

1.1.2 Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

### **1.2 Forme e modalità di reclamo**

1.2.1 Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- A. Reclamo per insoddisfazione.
- B. Reclamo per inadempimento dell'Azienda.
- C. Richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto del cliente l'Azienda ha costituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, eleggendo questo ufficio quale collettore dei reclami provenienti dai clienti.

1.2.2 I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica) al seguente indirizzo:

#### **UFFICIO RELAZIONI CO IL PUBBLICO**

**SAVIT Scichilone s.r.l. Via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL)**

La comunicazione informatica via e-mail all'indirizzo: [savitscichilone@virgilio.it](mailto:savitscichilone@virgilio.it)

1.2.3 Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

1.2.4 L'Azienda ha altresì attivato un numero telefonico (apposto sulla documentazione aziendale e esposto nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

**Telefono: 0934 556626**    **Fax: 0934 556909**

1.2.5 L'Azienda ha predisposto apposito modulo prestampato atto alla realizzazione del reclamo, caratterizzato da facile comprensione e facile compilazione. Lo stesso è reperibile all'interno di ogni autobus e nei punti vendita dei titoli di viaggio, oppure, scaricandolo dal sito internet: [www.savitautolinee.it](http://www.savitautolinee.it).

1.2.6 L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 15 gg. Dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la struttura o la persona incaricata della pratica, e a dare risposta nel merito entro 30 gg. Dalla medesima data di protocollo.

## **2. Procedure di rimborso**

2.1 L'Azienda dà corso alle pratiche per il rimborso al cliente nei casi in cui per colpa grave dell'Azienda sia stato:

- Sospeso il servizio senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le biglietterie o fermate.

L'entità del rimborso risulta pari al valore del titolo di viaggio pagato, che deve essere sempre allegato in copia alla richiesta di rimborso.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed in genere per qualsiasi evento non dipendente dalla propria volontà.

Nessun rimborso di prezzo viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o ritardo del viaggio per causa di forza maggiore, fermo restando il diritto di richiesta del cliente.

L'Azienda a tal fine ha eletto l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**Via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL) Telefono 0934 556629 Fax 0934 556909 e-mail: [savitscichilone@virgilio.it](mailto:savitscichilone@virgilio.it)**) struttura aziendale competente delegata a fornire informazioni in merito alle richieste di rimborso.

2.2 L'Azienda ritiene opportuno privilegiare soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es: arbitrato).

### 3. Procedure di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (coperture assicurative)

3.1 L'Azienda provvede alle necessarie coperture assicurative ed il cliente ha diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- Per danni fisici, corporali, infortuni involontari cagionati dalla circolazione degli automezzi aziendali e/o dai dipendenti quali civilmente responsabili;
- Per danneggiamento ad indumenti ed oggetti di comune uso personale che per la loro naturale distinzione, siano portati con sé, esclusi denaro, preziosi, bauli, valige, ecc. nonché danni derivanti da furto o danneggiamenti.

Il cliente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al personale conducente e/o contattare successivamente l'Azienda con atto formale.

L'Azienda a tal fine ha eletto l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**Via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL) Telefono 0934 556629 Fax 0934 556909 e-mail: [savitscichilone@virgilio.it](mailto:savitscichilone@virgilio.it)**) quale ufficio aziendale competente delegato a fornire informazioni in merito alle richieste di risarcimento per danni alle persone e cose.

.....

Ogni anno, in occasione della pubblicazione della Relazione di cui al Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva del PCM del 27 gennaio 1994, l'Azienda sintetizza in un documento, che mette a disposizione dei clienti o dei terzi che ne abbiano interesse, i dati relativi a questa Sezione della Carta.

Ad esempio:

- Tipologia dei reclami e loro percentuale sul totale dei reclami ricevuti.
- Tempi medi di soluzione.
- Confronto con i dati degli anni precedenti.
- Suggerimenti ricevuti.
- Suggerimenti accolti (anche parziale)

ecc.

.....

Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (ES: indagine sulla soddisfazione del cliente).

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato poiché essi devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di realtà e di veridicità prima:

- Di fornire risposta all'utente.
- Di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.

In tale prospettiva il reclamo ed il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti in Azienda nell'ambito della stessa struttura responsabile per la qualità, la quale mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto.

#### **4. Diritti e doveri degli utenti**

##### Diritti degli utenti

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio.
2. Continuità e certezza del viaggio.
3. Facile reperibilità di informazioni sul servizio di trasporto (modalità, tariffe, orari, ecc..).
4. Rispetto degli orari di partenza in tutte le fermate previste durante il percorso.
5. Igiene e pulizia dei mezzi.
6. Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte.
7. Rispetto di tutte le disposizioni sul divieto di fumo sugli automezzi.
8. Possibilità di inoltrare reclamo o altro.

##### Doveri degli utenti

1. Rispettare le indicazioni dell'Azienda e degli addetti;
2. Essere muniti di regolare titolo di viaggio;
3. Non tenere comportamenti che possono arrecare danno all'Azienda e ad altri utenti;
4. Agevolare le persone anziane ed i disabili, cedendo loro il posto.

#### **5. Condizioni generali di viaggio**

##### **Generalità**

1. E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio, all'osservanza di tutte le prescrizioni che lo riguardano, relative all'esercizio ed all'uso della autolinee, ad uniformarsi alle condizioni esposte, agli avvertimenti del personale di servizio, nonché alle leggi, ai decreti ed ai regolamenti vigenti in materia di trasporto pubblico, si devono in'oltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto.
2. Al rispetto delle precauzioni necessarie a vigilare, per quanto da egli dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose.
3. Chiunque contravenga alle prescrizioni di cui ai punti precedente incorre alle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

##### **Salita e discesa dagli autobus**

1. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ad autobus fermo.

2. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: Per la salita con la propria presenza in corrispondenza della fermata, per la discesa suonando apposito campanello o in alternativa segnalandolo tempestivamente all'autista.
3. In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie, non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

## **Orari e coincidenze**

1. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni saranno comunicate per tempo con appositi annunci al pubblico affissi alle fermate.
2. L'azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

## **Documenti di viaggio**

1. Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare titolo di viaggio ammesso dall'azienda acquistato a terra presso le rivendite autorizzate.
2. I titoli di viaggio in casi eccezionali possono essere acquistati anche a bordo all'interno dell'autobus pagando una maggiorazione del 20% ove previsto.
3. Il titolo di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo, in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al personale conducente che provvederà alla convalida mediante pinza.
4. I viaggiatori in possesso di tessera di riconoscimento per uso abbonamento, al momento della salita sull'autobus, devono esibirla obbligatoriamente al personale conducente. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sulla stessa.

## **Trasporto bambini**

1. Ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente bambini fino all'età di 10 anni. I bambini da 0-23 mesi non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

## **Trasporto animali domestici**

1. Ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, trasportino, ecc.).
2. È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori, ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
3. Per tutti gli animali domestici deve essere acquistato un titolo di viaggio ridotto, corrispondente alla tariffa in vigore al momento del trasporto.

4. I cani guida per non vedenti sono ammessi al trasporto gratuito anche senza museruola ed indipendentemente dalla taglia.
5. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, possono essere rifiutati se non sono rispettate le condizioni di trasporto sopra indicate.

### **Trasporto di cose**

1. Ogni viaggiatore può portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25 e di peso non superiore a Kg. 10. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo titolo di viaggio alla tariffa in vigore.
2. L'azienda si riserva di accettare al trasporto i bagagli in relazione alle loro dimensioni.
3. Son esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e/o nocive, nonché materiale infiammabile.
4. L'azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

### **Norme Comportamentali**

1. I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata della corsa e fino a che l'autobus non si sia fermato.
2. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere, in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.
3. E' fatto divieto al viaggiatore di fumare e disturbare, occupare più di un posto a sedere e di ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo, esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda, insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature dell'autobus, di salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti e fare uso senza necessità del comando d'emergenza d'apertura delle bussole.
4. I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni emanate dal personale conducente per la sicurezza e regolarità del servizio.
5. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette disposizioni.

### **Infrazioni e sanzioni**

1. Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio valido è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalle leggi regionali.
2. Il viaggiatore che contravviene alle norme di cui al punto "Norme comportamentali", può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine della corsa o del viaggio, ad opera del personale conducente, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

## Oggetti rinvenuti

1. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus vengono lasciati custoditi all'interno degli stessi per una settimana, trascorso tale tempo vengono depositati presso la sede di Caltanissetta in via Don Milani n. 3 tel. 0934 556626 e-mail [savitscichilone@virgilio.it](mailto:savitscichilone@virgilio.it).

## Reclami

1. Per reclami in caso di controversie il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite apposito modulo reperibile all'interno degli autobus o in alternativa scaricandolo dal sito internet [www.savitautolinee.it](http://www.savitautolinee.it) e potrà essere spedito per posta al seguente indirizzo: Savit Scichilone s.r.l. via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL), inviato per fax al n. 0934 556909, per posta elettronica [savitscichilone@virgilio.it](mailto:savitscichilone@virgilio.it).
2. I reclami possono essere inoltrati anche telefonicamente al n. 0934 556626.

## 6. Regolamento di vettura

L'utente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

1. Ad agevolare il lavoro del personale conducente;
2. Ad esibire il titolo di viaggio al personale di servizio;
3. A fornire le proprie esatte generalità all'addetto del controllo;
4. A non parlare al conducente durante la marcia dell'autobus;
5. A utilizzare non più di un posto a sedere;
6. Ad osservare il divieto di fumare;
7. A non arrecare disturbo ad altri passeggeri;
8. A non gettare rifiuti dall'autobus, o sporcare lo stesso;
9. A mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri;
10. A non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato;
11. A segnalare al personale conducente eventuali oggetti smarriti, e ad avvisare tempestivamente gli stessi in caso di smarrimento di un proprio oggetto.

## **SEZIONE V** regolamento aziendale per il personale

---

### *Prima parte: Disposizioni generali*

#### Articolo 1 – Campo di applicazione.

### *Seconda parte: Norme generali di comportamento*

#### Titolo I – Il personale viaggiante

Articolo 1 – Contegno verso il pubblico

Articolo 2 – Contegno verso i superiori

Articolo 3 – Contegno verso i colleghi

Articolo 4 – Uso delle vetture da parte del personale aziendale fuori servizio

Articolo 6 – Operazioni preliminari alla presentazione in servizio

Articolo 7 – Cessazione e cambi turno

### *Titolo II: Norme particolari di comportamento*

#### Capo I – Addetti all'Esercizio

Articolo 8 – Compiti

Articolo 9 – Qualifica agli effetti del Codice Penale

Articolo 10 – Comportamento durante il servizio

Articolo 11 – Doveri

Articolo 12 – Contatti reciproci

Articolo 13 – Vigilanza e controlli durante il servizio

Articolo 14 - Interventi nelle interruzioni di servizio

Articolo 15 – Controlli in vettura

Articolo 16 – Controlli a terra

### Capo II: Operatori di Esercizio

Articolo 17 – Compiti

Articolo 18 – Qualifica agli effetti del Codice Penale

Articolo 19 – Conoscenza delle norme di circolazione

Articolo 20 – Efficienza e conservazione delle vetture

Articolo 21 – Rinvenimento di oggetti smarriti

Articolo 22 – Segnalazione dei guasti

Articolo 23 – Responsabilità del buon andamento del servizio

Articolo 24 – Fermate

Articolo 25 – Orario di marcia, manovre e luci interne

Articolo 26 – Sistemazione a bordo dei passeggeri

Articolo 27 – Vigilanza sull'osservazione delle norme da parte degli utenti

Articolo 28 – Sinistri

### Capo III: Personale Amministrativo

Articolo 29 – Compiti e doveri

### Terza parte: Norme finali

Articolo 30 – Disposizioni finali

Articolo 31 – Consegna del regolamento

## Prima parte: Disposizioni generali

### **Art. 1 – Campo di applicazione**

Il presente regolamento disciplina le condizioni d'impiego del personale soggetto alle norme legali imperative del contratto collettivo di categoria.

## Seconda parte: Norme generali di comportamento

### Titolo I: Il personale viaggiante

#### **Art. 1 – Contegno verso il pubblico**

Il personale viaggiante deve tenere un comportamento civile e rispettoso nei confronti del pubblico, non alzando mai la voce per qualsiasi motivo e prestando la massima attenzione principalmente ad anziani e portatori di handicap dando sempre dimostrazione di educazione e cortesia sia pur intervenendo con fermezza al fine di fare rispettare le disposizioni vigenti.

Nei casi di palese provocazione non è ammessa alcuna reazione da parte del personale viaggiante, il quale è tenuto a segnalare il fatto alla direzione ai fini dell'adozione dei provvedimenti ritenuti necessari.

Se richiesto dall'Utente, deve manifestare la propria identità declinando matricola e qualifica e, solo successivamente, potrà pretendere le generalità dell'interlocutore.

#### **Art. 2 – Contegno verso i superiori**

Il personale viaggiante deve tenere un comportamento civile e rispettoso verso i propri superiori e ha l'obbligo di osservare scrupolosamente le disposizioni impartite da questi ultimi, nonché quelle emanate dalla Direzione, evitando principalmente di commentarli o discuterli.

#### **Art. 3 – Contegno verso i colleghi**

L'atteggiamento da tenere nei riguardi dei colleghi deve essere improntato alla massima correttezza ed al rispetto reciproco, evitando l'uso di toni sgarbati o arroganti nonché del turpiloquio, al fine di istituire e mantenere rapporti cordiali tra tutti i dipendenti dell'Azienda.

#### **Art. 4 – Decoro e comportamento in vettura**

In particolare, il personale Viaggiante deve attenersi alle seguenti regole di comportamento:

- Curare il decoro e la pulizia della propria persona;
- Indossare la divisa, la quale deve essere sempre in ordine, ossia pulita e ben stirata con i bottoni allacciati;
- Ove non fosse possibile per molteplici ragioni indossarla, usare un abbigliamento adeguato;
- Mantenere un atteggiamento composto;
- Non fumare all'interno della vettura, i trasgressori saranno puniti secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti;
- Non usare il telefono cellulare durante la marcia, consentito l'uso soltanto con dispositivo auricolare o bluetooth;
- Non distrarsi dalle proprie mansioni, in particolare chiacchierando con i colleghi o con i viaggiatori, ai quali dovrà fornire le informazioni richieste in maniera precisa ma breve;
- Non fischiare o canterellare in vettura;
- Non discutere né contestare mai eventuali reclami, invitando l'utente a rivolgersi presso il competente ufficio in Azienda;
- Esprimersi sempre in maniera comprensibile all'interlocutore, quando possibile, senza bestemmiare o pronunciare frasi offensive;
- Essere cortesi con chiunque, in particolare modo con le donne che portano con sé bambini, con le persone anziane e portatori di handicap, ponendo attenzione alla loro salita e discesa dalla vettura e preoccuparsi che sia fatto loro posto;
- Non iniziare la marcia senza essersi accertati che tutti i passeggeri siano correttamente seduti, ove questo non sia possibile, accertarsi che le persone in piedi si siano correttamente tenuti nelle apposite maniglie;
- E' vietato commentare in pubblico con chiacchieria disposizioni, fatti e situazioni inerenti il servizio.

#### **Art. 5 – Uso delle vetture da parte del personale aziendale fuori servizio**

Il personale viaggiante fuori servizio può servirsi degli autobus, evitando di occupare posti a sedere quando la vettura sia affollata.

In ogni caso, durante il percorso, deve astenersi dal chiacchierare con il personale in servizio.

E' inoltre severamente vietato richiedere che la vettura si fermi in luoghi diversi dalle regolari fermate, sia per la salita che per la discesa.

## **Art. 6 – Operazioni preliminari alla presentazione in servizio**

Il personale viaggiante è tenuto a consultare gli albi murali al fine di prendere visione degli orari, degli ordini di servizio e delle disposizioni e di ogni altra comunicazione affissa negli appositi spazi.

Prima dell'inizio del 1° turno, di controllare lo stato e l'efficienza della vettura e i livelli di acqua e olio.

## **Art. 7 – Cessazione e cambi turno**

Al termine di ogni turno di servizio il Personale Viaggiante smontante non può allontanarsi o abbandonare il servizio se non sia presente il collega addetto alla sostituzione.

In caso di ritardo deve essere dato immediato avviso all'Ufficio Movimento aziendale ai fini dell'adozione degli opportuni provvedimenti.

Il dipendente che, per malattia o altra causa, si trovi impossibilitato a prendere servizio, ha l'obbligo di comunicare tale circostanza senza indugio e ove possibile, con un congruo preavviso, avvisare l'Ufficio Movimento per la relativa sostituzione.

Si rammenta che l'omissione ingiustificata di ogni avviso, rende l'assenza arbitraria, con conseguente applicazione delle sanzioni disciplinari previste dall'art. 7 della Legge n. 300/70 e dal Regio Decreto 8 gennaio 1931 n. 148.

E' fatto divieto di procedere allo scambio arbitrario di turni di servizio o di riposo settimanale fra il personale, in difetto di specifica preventiva autorizzazione rilasciata dall'Ufficio Movimento.

## *Titolo II: Norme particolari di comportamento*

### *Capo I: Addetti all'Esercizio*

## **Art. 8 – Compiti**

L'Addetto all'Esercizio coordina l'attività degli operatori, controlla la regolarità del servizio, vigila sul personale viaggiante e sull'utenza, svolgendo ove richiesto, anche compiti di polizia amministrativa e di supporto alla clientela.

### **Art. 9 – Qualifica agli effetti del Codice Penale**

Gli addetti all'Esercizio, nell'esercizio delle loro funzioni, sono persone incaricate di un pubblico servizio, e quindi tutelate dagli art. 336 e seguenti del codice penale.

### **Art. 10 – Comportamento durante il servizio**

Gli addetti all'Esercizio devono tenere durante il servizio un comportamento serio e responsabile, tale comunque da salvaguardare il prestigio della loro funzione nei riguardi del personale dipendente e degli utenti.

Nei rapporti con gli operatori debbono tenere conto della responsabilità connessa alla propria qualifica e nell'esigere dai medesimi l'osservanza delle disposizioni di servizio e del Regolamento Aziendale, devono assumere anche un contegno fermo ma improntato alla correttezza al fine di non suscitare repliche, discussioni o reazioni.

### **Art. 11 – Doveri**

E' dovere dell'Addetto all'Esercizio:

- Essere attivo e puntuale nel servizio;
- Esigere dagli operatori l'esatta osservanza di tutte le prescrizioni che regolano l'esercizio e, ogni qualvolta sia necessario per assicurare la regolarità e la sicurezza dello stesso, provvedere alla sostituzione degli Operatori;
- Prendere conoscenza di tutti gli ordini di servizio diretti agli operatori e delle disposizioni impartite dal Coordinatore di Esercizio e dalla Direzione, ed essere in grado di chiarirne l'esatta interpretazione;
- Annotare, per la successiva comunicazione alla Direzione, qualsiasi dato o evento utile per il servizio;
- Anche se fuori servizio, attivarsi in tutti i casi nei quali il proprio intervento è indispensabile per il buon andamento del servizio.

### **Art. 12 – Contatti reciproci**

Gli addetti all'Esercizio debbono rimanere in costante contatto tra di loro e consultarsi reciprocamente al fine di evitare dannose interferenze e di garantire l'uniforme applicazione alle norme.

### **Art. 13 – Vigilanza e controlli durante il servizio**

In occasione del cambio di turno tra gli operatori, l'Addetto all'Esercizio deve controllare che:

- Per cause impreviste non si determinino soste e conseguenti alterazioni degli orari, in caso di assenza o ritardo nel cambio turno;
- Verificare che l'Operatore smontante garantisca la prosecuzione dello stesso per il tempo strettamente necessario alla sostituzione;
- E di provvedere alla sostituzione dello stesso.

Nelle ore di punta l'Addetto all'Esercizio dovrà trovarsi nei luoghi di maggiore concentrazione dei passeggeri per agevolarne la salita e discesa, evitare ingorghi e accelerare il servizio.

#### **Art. 14 – Interventi nelle interruzioni di servizio**

In caso di interruzioni del servizio, l'Addetto all'Esercizio deve immediatamente ridurre al minimo il disservizio che può derivare, e successivamente investigare sulle cause che l'hanno determinata, accertarne la natura ed adottare i provvedimenti del caso.

In caso di sinistri che provochino il prolungato fermo della vettura, deve tempestivamente recarsi sul luogo per tutti gli accertamenti e provvedimenti necessari e attivarsi per la relativa sostituzione del mezzo coinvolto, in modo da riprendere il normale servizio.

Quando sia venuto a conoscenza di infrazioni disciplinari, anomalie ed incidenti di qualsiasi genere che abbiano o possano avere ripercussioni sul servizio, deve immediatamente segnalarli al Coordinatore di Esercizio.

#### **Art. 15 – Controlli in vettura**

In caso di controlli il personale incaricato è tenuto ad eseguire la verifica dei titoli di viaggio, degli abbonamenti e delle tessere di riconoscimento per uso abbonamento.

Il personale incaricato deve richiedere, con cortesia i documenti di viaggio indistintamente a tutti i passeggeri, esigendone la presentazione.

I titoli di viaggio riscontrati regolari devono essere restituiti all'utente, mentre quelli irregolari devono essere trattenuti dal personale incaricato per poter eseguire i dovuti accertamenti e vanno allegati al rapporto di servizio.

I passeggeri sprovvisti di documenti di viaggio o in possesso di documenti di viaggio irregolari, sono invitati a pagare l'importo del biglietto oltre la sanzione amministrativa prevista dalla norma vigente con le modalità disposte dalla normativa stessa.

Il documento di viaggio di cui è stata riscontrata l'irregolarità deve essere ritirato dal personale incaricato il quale deve redigere apposito verbale contenente le generalità e l'indirizzo del passeggero *“da verificare con idoneo documento”* ai fini dell'adozione dei provvedimenti opportuni.

## **Art. 16 Controlli a terra**

Saltuariamente il controllo dei documenti di viaggio può essere eseguito anche a terra, in posizione opportuna nei riguardi dei passeggeri che discendono dalla vettura e prima che se ne allontanino.

### Capo II: Operatori di Esercizio

## **Art. 17 – Compiti**

L'Operatore di Esercizio, in possesso delle abilitazioni richieste, svolge mansioni di guida di mezzi aziendali per il trasporto di persone, di informazione alla clientela, nonché le attività già previste da accordi, disposizioni e consuetudini in atto nonché di verifica dei titoli di viaggio se riconosciuto dal parametro di appartenenza.

## **Art. 18 – Qualifica agli effetti del Codice Penale**

L'Operatore di Esercizio, nell'esercizio delle sue funzioni, è persona incaricata di un pubblico servizio tutelata dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale.

## **Art. 19 – Conoscenza delle norme di circolazione**

L'Operatore di Esercizio deve conoscere e osservare scrupolosamente le norme della circolazione stradale contenute nel Codice della Strada nonché le segnalazioni stradali eseguite da agenti del traffico.

In caso di contestazione da parte delle forze dell'ordine deve rispondere educatamente senza discutere e fornendo tutti i dati che siano loro richiesti ed informando dell'accaduto al Coordinatore di Esercizio al quale esporranno precisamente i fatti, anche al fine di giustificare, ove occorra, l'interruzione del pubblico servizio.

Le eventuali sanzioni per inosservanza alle norme della circolazione sono a carico dell'Operatore di Esercizio, sono a carico dell'Azienda le eventuali sanzioni dovute ad accertare carenze delle condizioni di sicurezza atte a garantire l'adeguatezza dei mezzi.

## **Art. 20 – Efficienza e conservazione delle vetture**

L'Operatore di Esercizio è responsabile dell'efficienza e della buona conservazione della vettura assegnatagli e pertanto, all'atto della presa in consegna deve assicurarsi del perfetto stato del mezzo, sia di meccanica che di carrozzeria.

### **Art. 21 – Rinvenimento di oggetti smarriti**

Nel caso di rinvenimento di oggetti smarriti, di cui non sia stato possibile individuare il legittimo proprietario, questi per qualche giorno vengono tenuti in vettura, in attesa che il proprietario faccia presente della perdita, altresì devono essere consegnati all'Ufficio Movimento Aziendale unitamente alla compilazione dell'apposito modulo nella quale deve essere specificato:

- Nome dell'Operatore di Esercizio;
- Linea;
- Automezzo;
- Orario del rinvenimento.

### **Art. 22 – Segnalazione guasti**

L'Operatore di Esercizio è tenuto a prendere nota, nell'apposito modulo reperibile nel reparto autorimessa, di qualsiasi guasto di lieve entità o difetto di funzionamento rilevato nell'uso dell'automezzo o di anomalie riscontrate nella carrozzeria della vettura al fine di consentire i necessari lavori di riparazione da parte del personale addetto.

Il Modulo dovrà essere consegnato all'Ufficio Movimento che, a richiesta dell'Operatore di Esercizio rilascerà fotocopia della segnalazione rilevata.

In caso di guasti non segnalati, la responsabilità per eventuali conseguenze è posta a carico dell'Operatore che per ultimo ha avuto in consegna la vettura.

Per guasti di maggiore entità che comportino l'immobilizzazione in linea della vettura, l'Operatore di Esercizio deve immediatamente avvertire a mezzo telefono l'Ufficio Movimento dell'Azienda, fornendo indicazioni sulla presumibile natura del guasto, affinché nel più breve tempo possibile il personale addetto possa provvedere alla riparazione in linea o alla sostituzione dell'automezzo.

### **Art. 23 – Responsabilità del buon andamento del servizio**

L'Operatore di Esercizio è responsabile in prima persona del buon andamento del servizio.

Durante la corsa deve rivolgere la sua attenzione esclusivamente alla guida dell'automezzo, senza distrarsi per alcuna ragione ed al capolinea non può abbandonare la vettura se non per impellenti necessità.

## **Art. 24 – Fermate**

L'Operatore di Esercizio deve effettuare la fermata a richiesta nel rispetto delle tabelle indicative:

- L'arresto della vettura deve avvenire solo se richiesto dai passeggeri all'interno, suonando l'apposito campanello;
- L'arresto della vettura deve avvenire solo se richiesto dai passeggeri a terra, con il segnale della mano.

La fermata di norma, deve essere effettuata accostando il più possibile la vettura al marciapiede, ove questo esista, o nello spazio necessario in modo da favorire la rapida ed agevole salita e discesa dei passeggeri, recando il minor intralcio possibile alla circolazione stradale.

La fermata in corrispondenza di attraversamenti pedonali o incroci deve essere effettuata in modo da lasciare sempre libera la zona pedonale di attraversamento.

L'Operatore deve porre la massima attenzione nell'uso delle bussole:

- L'apertura non deve mai essere effettuata prima del completo arresto della vettura;
- La chiusura completa deve avvenire prima dell'inizio del movimento della vettura;
- Accertarsi sempre tramite lo specchietto retrovisivo che nessuno dei passeggeri sia in procinto di salire o di scendere.

La manovra di fermata deve essere compiuta in maniera tale che il rallentamento della vettura avvenga dolcemente e senza scossoni, come pure la manovra di avviamento per quanto concerne l'aumento della velocità.

L'arresto dell'automezzo fuori fermata è ammesso solo se richiesto dal Direttore dell'Azienda, dal Responsabile d'Esercizio, dagli Addetti all'Esercizio o da funzionari della M.C.T.C., i quali sono tenuti a farsi riconoscere da terra mostrando apposita tessera di servizio.

Avendo a disposizione sia spazio che tempo, nella fermata nei pressi del Cimitero è fatto obbligo all'Operatore di Esercizio di effettuare una sosta non meno di due minuti, dando maggiore possibilità all'utenza anziana con problemi di deambulazione e portatori di handicap, di recarsi con più comodità e tranquillità nei pressi della fermata.

## **Art. 25 – Orario di marcia – Manovre e Luci interne**

La marcia dei mezzi deve avvenire nel rispetto scrupoloso degli orari di arrivo e di partenza ai capolinea.

L'Operatore di Esercizio è responsabile del puntuale rispetto dell'orario di partenza dai capolinea.

Al termine del servizio la vettura deve essere condotta in rimessa a velocità normale, luci interne spente e display di percorso esterni con la dicitura rimessa/deposito.

Durante le ore serali l'Operatore di Esercizio deve avere cura che la vettura viaggi con le luci interne in dotazione all'autobus accese.

### **Art. 26 – Sistemazione a bordo dei passeggeri**

L'operatore di Esercizio, al momento della salita dei passeggeri compatibilmente con le mansioni di guida:

- Vigilerà sulla corretta validazione dei titoli di viaggio;
- Assicurarsi che i viaggiatori in possesso di abbonamento, al momento della salita sull'autobus, l'abbiano mostrata.

Deve altresì curare che i passeggeri, una volta saliti a bordo, si portino verso la parte posteriore della vettura, lasciando libera l'area di salita, al fine di non ostacolare il passaggio degli altri viaggiatori e di ottenere una migliore distribuzione del carico ed un maggiore riempimento.

### **Art. 27 – Vigilanza sull'osservazione delle norme da parte degli utenti**

L'Operatore di Esercizio deve controllare che i passeggeri osservino scrupolosamente le norme vigenti in materia di sicurezza dell'esercizio, riportati nel manuale Condizioni di Viaggio.

In caso di infrazione alle norme sul comportamento che gli utenti debbono tenere in vettura, qualora il trasgressore persista nel suo atteggiamento, l'Operatore di Esercizio deve contattare l'Ufficio Movimento per i provvedimenti del caso, ma in ogni caso non ha l'obbligo di prendere iniziative a provvedimenti personali senza l'autorizzazione dell'Addetto all'Esercizio oppure al Coordinatore di Esercizio.

### **Art. 28 – Sinistri**

In caso di incidente, di qualunque entità e gravità. L'Operatore di Esercizio deve compilare un dettagliato rapporto da allegare al foglio giornaliero di servizio "*Modulo segnalazioni e verifiche inerenti il servizio svolto*".

Nelle fermate di emergenza effettuate per evitare investimenti di pedoni o collisioni con altri veicoli, qualora la fermata stessa abbia determinato danni a passeggeri, per cadute in vettura o altra ragione, l'Operatore di Esercizio deve attivarsi immediatamente, ove possibile, per identificare la persona che ha provocato l'arresto della vettura, indicandone le generalità e/o fornendo la descrizione del veicolo completa di numero di targa;

accertare le generalità dei passeggeri infortunati nonché di eventuali testimoni dell'accaduto.

Analoga procedura deve essere osservata nel caso di collisione con altri veicoli.

In entrambi i casi, l'Operatore di Esercizio deve osservare un contegno corretto e civile ed evitare inutili discussioni.

In caso di incidente, comunque ricollegabile al suo comportamento, dal quale sia derivato un danno alle persone, l'Operatore di Esercizio ha l'obbligo di fermarsi e prestare soccorso e assistenza a coloro che abbiano subito il danno, ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito dall'art. 189 del D.Lgs del 30 aprile 1992 n. 285 e successive modificazioni.

Si rammenta che l'inosservanza degli obblighi di assistenza e di soccorso sanciti dall'art. 189 del D.Lgs n. 185/1992 può comportare l'insorgere di responsabilità penale a carico del trasgressore.

### Capo III: Personale Amministrativo

#### **Art. 29 – Compiti e doveri**

Gli impiegati devono tenere un comportamento rispondente ai doveri delle mansioni affidatagli, ed in particolare sono tenuti a:

- Rispettare l'orario di ufficio ed adempiere alle formalità prescritte dall'Azienda per la rilevazione delle presenze;
- Applicarsi in maniera assidua e diligente nello svolgimento delle mansioni assegnate, osservando scrupolosamente le disposizioni impartite dai superiori;
- Mantenere assoluta riservatezza sugli atti dell'Azienda dei quali vengano a conoscenza per ragioni di servizio;
- Avere cura dei locali, mobili, oggetti, macchine, strumenti e apparecchiature informatiche loro affidati;
- Tenere un comportamento rispettoso verso il pubblico ed essere disponibili durante l'orario di servizio a fornire gentilmente qualsiasi informazione richiesta dagli utenti.

### Terza parte: Norme finali

### **Art. 30 – Disposizioni finali**

In caso di entrata in vigore di leggi, regolamenti o disposizioni di contratto collettivo che modifichino singoli aspetti della disciplina contenuta nel presente Regolamento, le clausole difformi dovranno intendersi automaticamente sostituite, in tutto o in parte dalle nuove disposizioni.

### **Art. 31 – Consegna del Regolamento**

Il presente Regolamento è consegnato a ciascun dipendente addetto al servizio di trasporto pubblico di linea e deve essere sempre portato con sé dal personale viaggiante.

In caso di smarrimento deve essere dato immediato avviso alla Direzione che disporrà la consegna di una nuova copia.

**www.savitautolinee.it**



**Comune di  
Mazzarino (CL)**



**Comune di  
Piazza Armerina (EN)**



**Regione Sicilia  
Dipartimento Trasporti**



**Sistemi di gestione per la  
Qualità ISO 9001 : 2008  
Cert. n. AJAEU/09/11315**

**Savit Scichilone s.r.l.**

Via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL)

Tel. 0934.556626 Fax 0934. 556909

[www.savitautolinee.it](http://www.savitautolinee.it) e-mail: [savitscichilone@virgilio.it](mailto:savitscichilone@virgilio.it)

---



## **COMUNE DI PIAZZA ARMERINA**

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **SERVIZIO DI SOSTA A PAGAMENTO SUELLE AREE PUBBLICHE DEL TERRITORIO COMUNE DI PIAZZA ARMERINA**

## Indice

1. **Presentazione della Carta dei servizi**
2. **Presentazione della ditta Concessionaria**
3. **Politica per Qualità, Ambiente e Responsabilità sociale e monitoraggio Customer Satisfaction**
4. **Relazioni con il pubblico e tutele a favore dell'utenza in caso di disservizi**
5. **Condizioni di fruizione del servizio da parte degli utenti**
6. **Recapiti di contatto del Concessionario e del Comune**
7. **Dispositivi per il pagamento della sosta**
8. **Personale impiegato nel servizio**
9. **Aree di sosta a pagamento su strada e in struttura**
10. **Giorni, orari e tariffe della sosta a pagamento**
11. **Abbonamenti ed esenzioni dal pagamento della sosta**
12. **Servizio di ricarica per autoveicoli elettrici**
13. **Servizio di rimozione degli autoveicoli**
14. **Informativa sul trattamento dei dati personali**

## 1. Presentazione della Carta dei servizi

La finalità principale che si pone la presente Carta della qualità dei Servizi è quella di essere un documento con il quale S.I.S. s.r.l. intende assumere una serie di impegni nei confronti dell'utenza e dell'Amministrazione Comunale di Piazza Armerina al riguardo della qualità e delle modalità con cui intende fornire ed organizzare il servizio di sosta a pagamento sulle aree pubbliche del territorio comunale.

I principi fondamentali su cui si basa l'essenza della presente Carta dei Servizi sono:

Il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;

La parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti;

La continuità e la regolarità della fornitura del servizio;

La garanzia di partecipazione dell'utente attraverso l'attivazione di canali per comunicazioni di qualsiasi natura e reclami.

S.I.S. S.r.l., con lo stesso spirito, si impegna ad effettuare costantemente le opportune verifiche ed i necessari monitoraggi con l'obiettivo di accertare il raggiungimento ed il mantenimento di standard qualitativi ottimali e, contestualmente, il tempestivo superamento di criticità nella conduzione del servizio di sosta a pagamento.

Attribuendo straordinaria importanza alla presente Carta dei Servizi, S.I.S. s.r.l. si impegna ad effettuarne una larga diffusione attraverso vari canali: oltre alla disponibilità in formato cartaceo nel territorio del Comune di Piazza Armerina, è garantita e, per motivi di salvaguardia dell'ambiente, raccomandata, la possibilità di essere consultata o scaricata, in formato digitale, dal proprio sito web aziendale ([www.sis.city](http://www.sis.city)), dal sito istituzionale del Comune di Piazza Armerina ([www.comune.Piazza Armerina.it](http://www.comune.Piazza Armerina.it)), o di richiederne l'invio per posta elettronica .

## 2. Presentazione della ditta Concessionaria

S.I.S. Segnaletica Industriale Stradale S.r.l. ([www.sis.city](http://www.sis.city)) è una società leader in Italia nella gestione di parcheggi auto a raso; vanta un'esperienza ormai più che ventennale nello studio delle problematiche relative alla risoluzione del traffico e nella gestione dei parcheggi con particolare riferimento alle aree di sosta di superficie a pagamento regolate con "parcometri".

L'azienda ha contribuito negli anni alla diffusione sul territorio della cultura dell'area di sosta a pagamento intesa quale servizio per la comunità ed ha operato ed opera con la massima professionalità avendo a disposizione un settore tecnico di assistenza, un magazzino ricambi ed un servizio di formazione del proprio personale a della clientela di alto profilo.

La qualità e la serietà dei propri servizi offerti al mercato hanno consentito il raggiungimento di una posizione di leader sul mercato

La S.I.S. oggi opera in numerose città italiane (150) direttamente, o collaborando i più importanti operatori del settore, con un installato complessivo di oltre 4.000 parcometri e con la gestione di oltre 75.000 posti auto.

S.I.S. S.r.l., inoltre, fa parte del gruppo Interparking, che da oltre 50 anni è una delle principali realtà Europee nel settore della gestione dei parcheggi pubblici. Il gruppo è presente in 9 paesi europei quali Spagna, Francia, Belgio, Olanda, Germania, Austria, Italia, Romania e di recente anche la Polonia con un totale di circa 600 parcheggi insilati frequentati da 60 milioni di autovetture ogni anno.

### **3. Politica per Qualità, Ambiente, Responsabilità sociale e monitoraggio Customer Satisfaction**

S.I.S. Segnaletica Industriale Stradale S.r.l., intende sempre fornire ai propri clienti prodotti e servizi a regola d'arte, nei tempi previsti, in conformità con gli standard tecnici applicabili, eseguiti in condizioni di massima sicurezza del personale, in linea con le aspettative del mercato.

A questo scopo S.I.S. s.r.l. ha istituito, da circa dieci anni, nella propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, in seguito integrato con il Sistema di Gestione per la Responsabilità sociale e per l'Ambiente, conformi rispettivamente alla SA 8000:2008 e alla UNI EN ISO 14001:2004, come descritto nel Manuale della Qualità, della Responsabilità sociale e dell'Ambiente e dettagliatamente definito nelle Procedure aziendali e nelle Istruzioni Tecniche.

Inoltre, nel corso del 2010, SIS ha adottato un Modello di organizzazione, gestione controllo. Come previsto dal D.Lgs. 231/01, è stato istituito un apposito Organismo di Vigilanza che ha il compito di verificare il rispetto del modello e di riportare al Consiglio di Amministrazione tutte le informazioni che riguardano aggiornamenti e/o modifiche nonché eventuali situazioni di mancato rispetto di quanto previsto dal modello stesso.

SIS identifica e definisce i bisogni del cliente con lo scopo di ottenerne la piena fiducia e assicurare il raggiungimento della massima soddisfazione da parte degli utenti. A tal fine, SIS mette a disposizione dell'utenza una serie di canali di comunicazione, come dettagliatamente descritti al successivo punto 4 della presente Carta dei Servizi, attraverso i quali, oltre alla segnalazione di eventuali anomalie e disservizi, sarà possibile esprimere giudizi, proposte migliorative e livelli di soddisfazione raggiunti sulla base delle proprie esperienze o esigenze. In particolare, attraverso il proprio sito [www.sis.city](http://www.sis.city), SIS garantisce la possibilità di inoltrare segnalazioni in forma anonima sia all'Organismo di Vigilanza che all'Organismo SA8000.

I dati raccolti da tutti i canali di comunicazione qui evidenziati saranno soggetti a monitoraggio al fine di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- Segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di clientela;
- Rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- Identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- Contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

SIS si impegna, attraverso la pagina dedicata al servizio di Piazza Armerina sul servizio MUVIN, a rendere noti gli esiti dei suddetti monitoraggi al fine di evidenziare il livello di soddisfazione da parte degli utenti.

#### 4. Relazioni con il pubblico e penali a favore dell'utenza in caso di disservizi

S.I.S. s.r.l., al fine di garantire una continua interazione e attività di confronto con l'utenza, assicura l'attivazione di una serie di canali (telefonia, posta elettronica, Front Office, fax etc..) finalizzati allo svolgimento delle seguenti funzioni:

- Assistenza all'utenza circa le condizioni e le funzionalità per utilizzo del servizio da parte degli utenti;
- Acquisizione e presa in esame di eventuali reclami o segnalazioni di qualsiasi natura inoltrate da parte dell'utenza
- Rilascio degli abbonamenti per la sosta nelle aree a pagamento e nel parcheggio Medaglie d'oro.

Per usufruire del servizio di Relazioni con il Pubblico è possibile fare riferimento ai seguenti contatti e orari:

##### **S.I.S. s.r.l. Servizio di Piazza Armerina**

- **Info-line** Tel. Cell. 331 1782152 -
- **E-mail** [piazzaarmerina@sis.city](mailto:piazzaarmerina@sis.city)
- **FRONT OFFICE** presso Comando di Polizia Municipale per il rilascio degli abbonamenti

Nel caso in cui il personale della scrivente società non fosse in grado di garantire il funzionamento del servizio di Relazioni con il Pubblico per più di cinque giorni feriali consecutivi, S.I.S. s.r.l. si impegna, nei confronti degli utenti aventi diritto alle esenzioni ed alle agevolazioni di cui presente Carta dei Servizi, al rimborso degli importi eventualmente sostenuti per il pagamento della regolare tariffa oraria della sosta durante il suddetto periodo di mancata apertura.

Il rimborso verrà corrisposto esclusivamente dietro esibizione della documentazione relativa all'avvenuto pagamento. S.I.S. s.r.l. non corrisponderà alcun rimborso per i disservizi originati dall'azione di terzi o da cause di forza maggiore.

S.I.S. s.r.l., si impegna inoltre a prendere in esame qualsiasi reclamo che dovesse pervenire da parte dell'utenza attraverso l'utilizzo dei canali comunicativi di cui alla

presente Carta, impegnandosi a fornire, entro tempi ragionevoli una argomentata ed esaustiva risposta e al contempo analizzare le possibili cause e ad adottare, ove possibile e senza ritardo, le opportune azioni correttive necessarie ad evitare il ripetersi dei disservizi oggetto di reclamo.

## 5. Condizioni di fruizione del servizio da parte degli utenti



Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni della Concessionaria e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Le modalità e regole per l'utilizzo del servizio sono indicate nei Regolamenti di parcheggio esposti in prossimità degli accessi. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo della sosta. La Concessionaria non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme, e procederà ai sensi di legge nei confronti dei clienti che non osservassero le condizioni sopradette.

## 6. Recapiti di contatto del Concessionario e del Comune

Ditta Concessionaria **S.I.S. Segnaletica Industriale Stradale s.r.l.**  
Partita IVA e Codice Fiscale 00162020245

**Recapito Postale** Via Torquato Tasso n. 12  
06073 Mantignana di Corciano (PG)

**Telefono** 075 605192 - 075 605195

**Fax** 075 6059381

**Sito aziendale** [www.sispark.it](http://www.sispark.it)

**Posta Elettronica** [info@sis.city](mailto:info@sis.city) -  
[piazzaarmerina@sis.city](mailto:piazzaarmerina@sis.city)

**PEC** [sisparcheggi@pec.it](mailto:sisparcheggi@pec.it)

Responsabile del servizio **Dott. IVANO PUZZANGARA** Telefono 329 4245015

**Posta elettronica** [ivano.puzzangara@sis.city](mailto:ivano.puzzangara@sis.city)

Ente Concedente **COMUNE DI PIAZZA ARMERINA**

**Recapito Postale** Atrio Fundrò n. 1  
94015 Piazza Armerina EN

**Telefono** 0935 982111

**Fax** 0935 982111

**Sito istituzionale** [www.comune.piazzaarmerina.en.it](http://www.comune.piazzaarmerina.en.it)

**Posta Elettronica** [info@pec.comunepiazzarmerina.it](mailto:info@pec.comunepiazzarmerina.it)

**Polizia Municipale** 0935 982314

## 7. Dispositivi per il pagamento della sosta

Per il pagamento della sosta nelle aree previste, i dispositivi a disposizione degli utenti sono i n. 33 parcometri ubicati lungo le aree di sosta.

Dopo aver effettuato il pagamento della sosta, i parcometri emetteranno regolari biglietti (ticket) riportanti il numero di apparecchio, il giorno e l'ora di emissione, l'importo pagato nonché la data e l'ora di scadenza della sosta.

Nei frontalini del parcometro e nelle sue immediate vicinanze, S.I.S. s.r.l. garantisce la presenza di pannelli illustrativi circa le funzionalità e le condizioni di utilizzo dei parcometri da parte dell'utenza.

I parcometri installati sono dotati di D.M. di approvazione, rilasciata dall'Ispettorato Generale per la Circolazione e per la Sicurezza Stradale del Ministero dei LL.PP. e delle Infrastrutture, in base a quanto previsto dal Codice della Strada, D.L. 285/92, Art.li n. 45 e Art.lo 7 comma 5 e dal Regolamento di Esecuzione ed Attuazione dello stesso Codice della Strada, D.P.R. n. 495/92, Art.lo n. 192 e successiva Circolare M.L.P. 07/07/1994 n. 2233. Inoltre i parcometri di cui trattasi sono conformi a quanto previsto dal D.Lgs. 476/92, che recepisce la Direttiva 92/31/CE, modificante la Direttiva 89/336/CE, relative alla compatibilità elettromagnetica.

I parcometri installati nel Comune di Piazza Armerina, sono il risultato di trenta anni di tecnologia nel settore della sosta, con la presenza di oltre 120.000 parcometri attualmente in funzione in una quarantina di diversi paesi e sono in grado di funzionare in diverse condizioni climatiche resistendo qualsiasi tipo di agente atmosferico.

L'attività di controllo del funzionamento e dell'efficienza di tutti i dispositivi di pagamento della sosta viene svolto per mezzo di personale specializzato, seguendo tutte le procedure necessarie a rendere all'utente ed al Comune di Piazza Armerina un servizio rispondente alle previsioni contrattuali ed agli standard interni di S.I.S. s.r.l.

Tale attività si articola nella manutenzione programmata (prove di funzionamento, pulizia esterna ed interna, verifica/reintegro materiali di consumo, etc.), ed in interventi non programmati su chiamata/segnalazione (riparazione guasti,

reintegro/sostituzione dei materiali di consumo, etc.) e sempre nel rispetto dell'ambiente.

Eventuali mal funzionamenti dei parcometri o anomalie di qualsiasi natura potranno essere segnalati attivando uno dei canali di comunicazione riportati nelle specifiche sezioni della presente Carta dei Servizi.

## 8. Personale impiegato nel servizio

Il servizio di gestione delle aree di sosta a pagamento sarà svolto da più operatori tra i quali si evidenziano le unità Ausiliari del Traffico, impiegati per il controllo della sosta a raso, e gli addetti alla gestione sotto il profilo tecnico ed amministrativo.

Il personale incaricato delle mansioni di Ausiliario del Traffico, per quanto in oggetto, agisce ai sensi della Legge 127/97 e sue modifiche ed integrazioni, provvedendo all'accertamento delle violazioni in materia di sosta a pagamento nelle Vie e nelle Piazze nelle quali sono istituiti parcheggi a pagamento oggetto della concessione. All'accertamento effettuato deve sempre seguire la redazione di un verbale di contestazione, ai sensi di quanto previsto dagli artt. 200 e 201 C.d.S. e con i contenuti indicati all'art. 383 del Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada. Una copia del verbale dovrà essere consegnata al trasgressore se presente al momento della violazione, annotando tale operazione sullo stesso, o comunque lasciata sul parabrezza del veicolo. Gli accertatori sono autorizzati a richiedere l'esibizione dei documenti al trasgressore al solo fine della compilazione del verbale e qualora si proceda ad una contestazione immediata.

L'Ausiliario del Traffico e ogni altro dipendente impiegato nel Comune di Piazza Armerina è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dall'Azienda ed a garantire un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza che usufruisce del servizio. Tutto il suddetto personale dovrà essere sempre cortese e rispettoso verso gli utenti ai quali dovranno fornire ogni informazione e delucidazione richiesta afferente il servizio di sosta a pagamento. In particolare, le norme di comportamento possono essere come di seguito sintetizzate:

- Comunicare sempre le proprie generalità (se contatto telefonico) o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento. Al fine di garantire all'utenza stradale un'immediata riconoscibilità degli Ausiliari del Traffico operanti sul territorio, gli stessi sono dotati di una tessera di

riconoscimento (contenente fotografia, dati anagrafici e qualifica) e di uno specifico abbigliamento distintivo.

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

## 9. Aree di sosta a pagamento su strada

La concessione è attivata nelle aree già individuate da ultimo con deliberazione della Giunta Comunale n. 42 del 05/02/2025 e s.m.i., come prescrive l'art. 7 del D.Lgs. n. 285/1992 e s.m.i. (Nuovo Codice della Strada), in atto pari a n. 1242 stalli di sosta, debitamente tracciati e segnalati con relativa segnaletica verticale e orizzontale, lungo le seguenti aree:

Ubicazione	Posti auto a pagamento
Piazza Generale Cascino	34
Via Generale Ciancio	46
Piazza Sen. Marescalchi	31
Via Gen. Muscarà	88
Via Chiarandà	62
Piazza Caduti sul lavoro	35
Piazza Boris Giuliano	26
Via Amm. La Marca	8
Via Lo Giudice	21
Via Intorcetta	22
Via Mons. Palermo	14
Via La Malfa	18
Piazza Umbero I	8
Via Macchiavelli	8
Via Mazzini	19
Via Mons. La Vaccara	16
Via Gustavo Roccella	13
Via Filippo Guccio	37
Via Remigio Roccella	7
Via B. La Vaccara	11
Via Roma	26
Via Floresta	16
Via Vittorio Emanuele	12
Piazza Garibaldi	8
Via Libertà	20
Via Don Milani	9
Piazza Martiri d'Ungheria	20

## 10. Giorni, orari e tariffe della sosta a pagamento

Le zone di posteggio a pagamento, sono attive nei seguenti orari:

TUTTI I GIORNI FERIALI, DAL LUNEDI' AL SABATO

DALLE ORE 08.30 ALLE ORE 13.30 E DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 20.00

Sono applicate le seguenti tariffe:

Tariffa oraria € 0.60/h - pagamento minimo € 0.30 / 30 minuti

€ 2.00/ 5 h - € 3.00 / 9.5 h

### Agevolazioni, abbonamenti ed esenzioni

Abbonamento per tutti coloro che ne fanno richiesta

€ 30.00 mensile

€ 150.00 semestrale

### 13. Informativa sul trattamento dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali forniti dagli utenti (di seguito più semplicemente dati personali) è la Società SIS Segnaletica Industriale Stradale S.r.l. con sede legale in Mantignana di Corciano (PG), Via T. Tasso n. 12.

Il Titolare ha provveduto a nominare un Responsabile per la protezione dei Dati raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: [privacy@sis.city](mailto:privacy@sis.city)

I Dati Personali forniti dagli utenti saranno trattati al fine di:

- (i) dare esecuzione al contratto in forza del quale essi sono richiesti;
- (ii) adempiere agli obblighi di legge cui è soggetto il Titolare;
- (iii) accertare, esercitare o difendere in sede giudiziaria i diritti del Titolare.

La base legale del trattamento dei Dati Personali è rinvenibile all'art. 6(1), lett. (b)(c)(f) del RGPD. Il conferimento dei i dati personali è facoltativo ma l'eventuale mancato conferimento comporterebbe l'impossibilità per SIS di perseguire le finalità sopraindicate.

I dati personali potranno essere condivisi con altre società appartenenti al Gruppo, soggetti che agiscono in qualità di responsabili del trattamento e/o sub-responsabili del trattamento e persone autorizzate da SIS al trattamento di dati personali che si sono impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.

I dati personali non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

I dati personali saranno conservati per il solo periodo necessario al perseguimento delle finalità per cui sono trattati o nei termini previsti da leggi, norme e regolamenti nazionali e comunitari applicabili. In ogni momento l'utente ha facoltà di esercitare i diritti riconosciuti dal RGPD ivi incluso il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 del RGPD, qualora ritenga che il trattamento dei dati sia contrario alla normativa in vigore. Per ogni richiesta relativa al trattamento dei dati personali, gli utenti potranno contattare il titolare al seguente indirizzo e-mail [privacy@sis.city](mailto:privacy@sis.city)