SaS

Servizi alla Strada S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI

2019/20

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni con l'utenza riguardo ai propri servizi e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Per Servizi alla Strada S.p.A., società strumentale del Comune di Firenze, la terza edizione della Carta dei Servizi rappresenta il nuovo corso della Società a seguito dell'affidamento dei servizi legati alla viabilità e alla manutenzione delle strade ad altra ditta da parte dell'Amministrazione comunale. La carta dei servizi 2019/20, infatti, viene rinnovata solo dopo che sono state individuate tutte le variabili legate ai servizi che offriamo per conto del nostro unico socio, il Comune di Firenze, al fine di dare all'utenza un quadro aggiornato delle attività svolte.

Servizi alla Strada S.p.A. garantisce lo svolgimento dei propri compiti nel rispetto dei valori di riferimento e degli standard richiesti dall'Amministrazione comunale con l'obiettivo di strutturare azioni di miglioramento continue, grazie al rapporto con le Associazioni dei consumatori Adiconsum e Federconsumatori, con le quali condivide proficuamente questo percorso.

Servizi alla Strada S.p.A.

Indice

Presentazione della Carta 5

Riferimenti normativi 5

Principi ispiratori della carta 6

Finalità della Carta 7

Descrizione dell'Azienda 8

Costituzione e obiettivi della SAS 8

Il modello organizzativo 231/2001 9

Il Codice Etico 10

Tutela della riservatezza dei dati personali e sensibili: il Codice della Privacy 10

Servizi erogati 11

Rimozione forzata e/o blocco dei veicoli nei casi previsti dalla legislazione vigente 11

Accettazione e custodia dei veicoli rimossi e gestione delle depositerie 11

Custodia delle merci sequestrate 11

Ufficio oggetti trovati 11

Affissioni pubbliche 12

Mercati rionali 12

Supporto gestionale nelle attività dell'obitorio comunale e cappelle del commiato 12

Supporto tecnico alla mobilità all'interno del territorio comunale 12

Supporto al controllo attività di segnaletica stradale effettuata da terzi 12

Gestione dei punti di accesso alle aree pedonali regolamentati con catene ed altri elementi 12

Limitazione alla viabilità in occasione delle manifestazioni 13

Interventi di messa in sicurezza relativi ad aree a verde 13

Controllo delle attività di terzi sulle strade e relative pertinenze 13

Bus turistici - ZTL a tariffazione per autobus turistici 13

Gestione parcheggio scambiatore T2 fermata Guidoni 14

Gestione parcheggio per motorini Anguillara 14

Gestione parcheggio per motorini Parione 14

Progettazione e gestione delle Zone a Sosta Controllata 14

Progettazione e gestione delle Zone a Traffico Limitato 15
Controllo della sosta di superficie a pagamento..... 15
Gestione parcometri 15
Modalità di pagamento della sosta alternative alle monete 15
Parcheggi straordinari in occasione degli eventi al Mandela Forum..... 16
Rilascio autorizzazioni ZTL e ZCS per autovetture, ciclomotori e motocicli a 3 o 4 ruote 16
Rilascio contrassegni di sosta per disabili..... 17
Istruttoria richiesta di spazio sosta disabili personalizzato 17
Numero verde per lista bianca disabili 17
Attività collegate ai servizi sopra elencati..... 17
Relazioni con l'utenza..... 18
URP - Informazioni e Reclami 18
Numeri utili 19
Attenzione agli utenti e alla qualità..... 21
Dati di servizio 2018 21
Indagine di soddisfazione dell'utenza 2018 22
I livelli minimi di servizio all'utenza..... 23
Gli obiettivi di miglioramento per i servizi all'utenza 24
La Certificazione ISO 9001 24
Aggiornamento delle indagini di soddisfazione dell'utente 24
Esame dei dati dei servizi 24
Indennizzi automatici 25
Pubblicazione, distribuzione e aggiornamento della Carta dei Servizi 25

Presentazione della Carta

Riferimenti normativi

Specifiche direttive e disposizioni di legge indirizzano la redazione della Carta della Servizi di Servizi alla Strada S.p.A. (di seguito anche indicata come SAS):

- L. 241/90, “Norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi”;
- Dir. PCM del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Dir. PCM del 11 ottobre 1994, “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli URP”;
- L. 273/95 del 11 luglio 1995, “Qualità dei servizi pubblici”;
- L. 281/98 del 30 luglio 1998, “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”;
- D. Lgs. 286/1999, "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”;
- Regolamenti successivi e le linee guida per l’attuazione, fino alla “Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali” come previsto dalla legge 244 del 24 dicembre 2007 (finanziaria 2008);
- L. 15/09 del 4 marzo 2009, “Delega al Governo finalizzata all’ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative” G.U. n. 53 del 5 marzo 2009.
- Delibera CIVIT 88/2010, “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.
- L. 27/2012, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Delibera CIVIT 3/2012, “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- L. 35/2012, “Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo”.
- L. 190/2012, “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”.
- L. 33/2013, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”
- D. Lgs. 175/16 e s.m.i., “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” .

Principi ispiratori della carta

Eguaglianza e imparzialità

La SAS garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

Continuità

La SAS garantisce l'erogazione dei servizi con continuità e regolarità secondo gli orari qui riportati e diffusi. Garantisce inoltre la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti della Carta nel caso di variazioni strutturali, oppure con l'apposizione di avvisi nelle sedi degli uffici e degli sportelli al pubblico, oltre che sul proprio sito web nel caso di modifica temporanea.

Trasparenza e partecipazione

La SAS assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.

La SAS si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenute dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le associazioni dei consumatori quali momenti indispensabili per il miglioramento dei servizi erogati.

La SAS si impegna a consultare le associazioni dei consumatori indicate nella presente Carta, prima della sua pubblicazione.

La SAS si impegna ad aggiornare la presente Carta dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella medesima.

Efficienza ed efficacia

La SAS si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi indicati nella presente Carta e a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati.

La SAS si impegna a raccogliere e ad analizzare i dati relativi all'erogazione dei servizi, affinché possano essere individuate azioni di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei medesimi.

Finalità della Carta

Per gli utenti la Carta dei Servizi è...

- **Strumento di conoscenza perché:**
  - fornisce indicazioni sui numerosi servizi svolti;
  - fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della SAS, sui servizi e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sugli obiettivi di miglioramento;
  - garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
  - garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta stessa, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti e al raggiungimento degli obiettivi programmati.
- **Strumento di partecipazione perché:**
  - mette a disposizione dell'utenza recapiti e modalità di comunicazione, come mezzi per favorire il dialogo tra l'Azienda e gli utenti;
  - garantisce il monitoraggio della qualità del servizio percepita.
- **Strumento di tutela perché:**
  - garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
  - stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi con la presente Carta.

Descrizione dell'Azienda

Costituzione e obiettivi della SAS

Il 4 dicembre 2000 è stata costituita la società Servizi alla Strada S.p.A., operativa dal 5 marzo 2001, di cui il Comune di Firenze deteneva il 51% del capitale sociale.

Il Comune di Firenze, con deliberazione n. 1079/117 del 19 dicembre 2005, ha stabilito di acquistare la totale partecipazione del socio privato minoritario di Servizi alla Strada S.p.A., della quale è diventato titolare nel dicembre del 2005.

L'assemblea della Servizi alla Strada S.p.A. il 26 gennaio 2006 ha approvato un nuovo statuto sociale conseguente al mutamento della compagine sociale, prevedendo tra l'altro modifiche ed integrazioni all'oggetto sociale.

Al Comune spetta l'attività di indirizzo, programmazione e controllo della Società.

Viene stipulato in data 29 dicembre 2006 l'atto integrativo al contratto di servizio relativo all'affidamento dei servizi di gestione e controllo delle zone a transito o sosta controllata.

Viene stipulata in agosto 2014 una integrazione del contratto dei servizi relativa ai servizi di controllo, gestione, monitoraggio e manutenzione delle strade e della segnaletica, ai servizi di governo della viabilità e ai servizi di supporto alla mobilità.

Viene stipulato il 27 marzo 2017 il nuovo contratto generale dei servizi, che ha validità 9 anni e che prevede, dal 2018, un parziale rinnovo dei servizi della Società e, in particolare, l'affidamento da parte del Comune di Firenze ad altro soggetto dei servizi di controllo, gestione, monitoraggio e manutenzione delle strade e della segnaletica.

Il Consiglio di Amministrazione della Società è nominato dal Comune di Firenze e la durata in carica è di tre anni.

La Società ha sede in via Guglielmo Marconi n. 18-20, 50131 Firenze.

Con riferimento al nuovo contratto generale sottoscritto, la Società è lo strumento del Comune di Firenze per la gestione dei seguenti servizi:

- rimozione forzata e blocco dei veicoli di cui all'art.159 Codice della Strada ed in tutti gli altri casi previsti dalla legislazione vigente;
- gestione depositeria comunale e attività correlate: custodia e restituzione dei veicoli introdotti in depositeria e gestione delle fasi preliminari e successive, con riconoscimento di un corrispettivo sulla base delle opportune valutazioni da parte della competente Direzione Comunale di riferimento, ed incarico a S.A.S. S.p.A. della riscossione in qualità di agente contabile in nome e per conto dell'Amministrazione dei proventi degli oneri a carico dei cittadini per l'introduzione e custodia dei veicoli;
- gestione della sosta di superficie su aree aperte all'uso pubblico;
- attività di rilascio contrassegni di competenza dell'A.C. inerenti alla circolazione e sosta dei veicoli previsti da leggi, regolamenti e/o disciplinari (a titolo esemplificativo contrassegni per invalidi, ZTL bus, ZTL, aree pedonali etc.), riscossione delle relative

somme di denaro in nome e per conto del Comune di Firenze ed attività informative all'utenza e di front-office correlate;

- servizio di controllo telematico accessi, ivi comprese le attività di gestione e manutenzione dei sistemi telematici, rilascio dei congegni elettronici e di inserimento e aggiornamento dati necessari al funzionamento del sistema informatico per l'accesso alle zone protette dai sistemi telematici in questione;
- gestione delle catene o barriere stradali che limitano l'accesso in determinate zone o spazi della città;
- servizi di supporto tecnico relativi alla mobilità sostenibile (car sharing, noleggio biciclette, ecc.);
- servizio di verifica tecnica e controllo delle alterazioni/occupazioni suolo pubblico e degli interventi di terzi sulla viabilità comunale;
- attività di supporto tecnico/amministrativo connesso alla mobilità;
- gestione dei parchi e giardini e servizi di manutenzione e pulizia verde pubblico;
- gestione e controllo dei punti di accesso e uscita dalle aree pedonali;
- servizi e attività connesse alla manutenzione e gestione dei cimiteri comunali;
- servizi merci e cose sequestrate e oggetti trovati e attività connesse al ritiro, custodia e restituzione di merci abbandonate od altrimenti oggetto di sequestro penale ed amministrativo e per il secondo, alla presa in consegna, custodia e restituzione di oggetti dispersi e variamente ritrovati;
- gestione di servizi inerenti allo svolgimento del commercio su area pubblica;
- attività a supporto dei servizi della toponomastica e del cerimoniale comunale, come la fornitura e l'apposizione di targhe viarie o commemorative e altri servizi analoghi.

Il modello organizzativo 231/2001

La SAS ha predisposto il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001, ovvero l'insieme delle regole e delle procedure organizzative volte a prevenire la commissione dei reati.

L'adozione del Modello di Gestione focalizza l'attenzione sul sistema dei controlli interni, mirando ad una ottimizzazione della struttura organizzativa. Il Modello di Gestione e Organizzazione comprende, oltre al Codice Etico, il Sistema Disciplinare Sanzionatorio e l'istituzione dell'Organismo di Vigilanza.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza nella persona del Dott. Enrico Terzani in possesso dei requisiti richiesti dalla Legge e di indipendenza rispetto ai vertici aziendali.

Ogni violazione o sospetto di violazione del Modello 231/2001 e/o ogni altra segnalazione attinente all'attuazione del Modello stesso può essere comunicata direttamente all'Organismo di Vigilanza, al seguente riferimento:

Organismo di Vigilanza Servizi alla Strada S.p.A. - Dott. Enrico Terzani, via Turri 62, Scandicci (FI), e-mail odv@serviziallastrada.it .

Il Codice Etico

Il Codice Etico è parte integrante del Modello di Gestione e Organizzazione di cui al D. Lgs. 231/2001.

L'attività interna ed esterna della SAS si fonda sul rispetto dei principi di deontologia aziendale espressi nel Codice, adottato dal Consiglio di Amministrazione il 7 luglio 2009, volto a individuare diritti, doveri e responsabilità e a promuovere o vietare alcuni comportamenti che, seppur leciti sotto il profilo normativo, non corrispondono all'etica e ai valori cui la Società si ispira nell'esercizio delle proprie attività.

Il Codice Etico della SAS è visionabile e scaricabile dal sito www.serviziallastrada.it nella sezione "società trasparente".

La SAS, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 comma 17 Legge 190/2012, ha adottato il patto di integrità che è scaricabile dal sito www.serviziallastrada.it nella sezione "società trasparente".

Tutela della riservatezza dei dati personali e sensibili: il Codice della Privacy

La SAS effettua tutti i trattamenti dei dati nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) e del Regolamento UE 2016/679.

Ulteriori informazioni sul tema sono presenti sul sito www.serviziallastrada.it nella sezione "privacy".

Servizi erogati

Tutti i servizi affidati a SAS sono regolati dal Contratto di Servizio con il Comune di Firenze.

Rimozione forzata e/o blocco dei veicoli nei casi previsti dalla legislazione vigente

La SAS gestisce ed effettua il servizio di rimozione forzata di veicoli e biciclette esclusivamente su chiamata della Polizia Municipale di Firenze,

Tariffe e modalità di recupero dei mezzi sono consultabili sul sito web aziendale e nella rete civica del Comune di Firenze, www.comune.fi.it, anche nella specifica sezione riservata alla Polizia Municipale.

Accettazione e custodia dei veicoli rimossi e gestione delle depositerie

La SAS gestisce il servizio di depositeria comunale per accettazione, custodia e restituzione di veicoli e biciclette, a seguito di rimozione forzata o a seguito di sequestro dovuto a procedure penali.

Per il controllo di presenza del proprio veicolo nella depositeria comunale, la SAS mette a disposizione il servizio “cerca targa depositeria”, attraverso il proprio sito web aziendale nella sezione *servizi on line*.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 19.

Custodia delle merci sequestrate

La SAS custodisce e gestisce il deposito delle merci sequestrate in via penale o amministrativa dalla Polizia Municipale di Firenze o da altre autorità di polizia.

Ufficio oggetti trovati

La SAS gestisce l’ufficio degli oggetti trovati al quale vengono affidati gli oggetti e i documenti smarriti nel territorio del comune di Firenze. L’ufficio si occupa della ricezione, catalogazione e restituzione degli stessi, nonché dell’alienazione o vendita degli oggetti non restituiti. Sul sito web aziendale è disponibile il servizio “ricerca il tuo oggetto”, collegato con il database del Comune di Firenze.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 20.

Affissioni pubbliche

La SAS gestisce l'affissione e la defissione dei manifesti pubblicitari negli impianti dell'amministrazione comunale, nonché l'installazione e la manutenzione dei relativi supporti e spazi.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 20.

Mercati rionali

La SAS gestisce il servizio di controllo e di rilevamento delle presenze degli operatori mercatali nei principali mercati rionali del territorio comunale e la contestuale assegnazione dei posti. Nel 2019 la società estenderà il servizio a 17 mercati, dai 9 del 2018. E' inoltre in fase di progettazione un sistema gestionale *smart* che utilizzerà una applicazione sviluppata dall'ufficio ICT SAS per la rilevazione delle presenze e l'assegnazione dei posti vacanti.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 20.

Supporto gestionale nelle attività dell'obitorio comunale e cappelle del commiato

La SAS con il proprio personale supporta l'amministrazione comunale nella gestione delle attività dell'obitorio comunale, delle nuove cappelle del commiato ed in via residuale delle attività cimiteriali.

Supporto tecnico alla mobilità all'interno del territorio comunale

La SAS si occupa di attività tecnica di supporto alla Direzione Mobilità del Comune di Firenze, per istruire le pratiche relative alle modifiche temporanee e definitive alla circolazione stradale sull'intero territorio comunale (predisposizione ordinanze viabilità).

Supporto al controllo attività di segnaletica stradale effettuata da terzi

La SAS svolge la direzione lavori delle attività di nuova sistemazione della segnaletica verticale ed orizzontale effettuate dal global service della rete stradale del Comune di Firenze secondo l'appalto stipulato con l'Amministrazione comunale.

Gestione dei punti di accesso alle aree pedonali regolamentati con catene ed altri elementi

La SAS gestisce l'apertura e la chiusura delle catene stradali e di altre tipologie fisiche di delimitazioni che regolamentano gli accessi in determinate zone della città (aree pedonali).

Gli interventi di apertura e chiusura sono effettuati secondo quanto disposto dal Comune di Firenze.

Limitazione alla viabilità in occasione delle manifestazioni

La SAS, quale supporto alla mobilità, alle manifestazioni culturali, sociali e sportive, a quelle istituzionali, agli interventi di ordine pubblico, si occupa della gestione della segnaletica per gli eventi a carattere sia ricorrente che saltuario, riorganizzando il traffico secondo quanto previsto nelle ordinanze comunali a mezzo di elementi segnaletici e transennature sulla sede stradale e relative pertinenze.

Interventi di messa in sicurezza relativi ad aree a verde

La SAS gestisce gli interventi di messa in sicurezza delle aree a verde. Inoltre SAS interviene su segnalazione della Polizia Municipale per mettere in sicurezza le aree a rischio per problematiche relative al verde pubblico con la sistemazione di transenne e segnaletica stradale temporanea.

Controllo delle attività di terzi sulle strade e relative pertinenze

La SAS si occupa del controllo dei cantieri di terzi di alterazione di suolo pubblico inseriti nel sistema comunale *Cityworks*.

Il personale tecnico addetto procede ai necessari sopralluoghi a inizio, durante e a fine lavori; procede inoltre alla registrazione dello stato di avanzamento dei lavori, annotando passaggi, orari, misure dello scavo, riempimenti e ripristini o eventuali assenze di permesso, come altre anomalie; provvede, di conseguenza, ad inoltrare le eventuali segnalazioni al Comune di Firenze per le relative contestazioni e/o intimazioni. Inoltre ha come adempimenti la gestione delle garanzie fidejussorie con i relativi svincoli o escussioni nei confronti delle aziende che operano su tali lavori. Infine, nei confronti di aziende che operano abusivamente, viene attivata e processata la pratica con il relativo recupero crediti degli oneri dovuti all'Amministrazione comunale tramite l'ufficio recupero crediti SAS.

Bus turistici - ZTL a tariffazione per autobus turistici

Con decorrenza 7 aprile 2004 è stata istituita una Zona a Traffico Limitato per autobus (ZTL Autobus) con orario 0-24 all'interno del centro abitato di Firenze e della frazione Galluzzo. La circolazione degli autobus all'interno della ZTL è subordinata all'ottenimento e all'esposizione di un'autorizzazione specifica rilasciata dietro pagamento di una tariffa individuata dal Comune di Firenze.

La circolazione e la sosta degli autobus sono soggette ad una specifica regolamentazione individuata dal Piano Urbano del Traffico per la migliore compatibilità tra la frequentazione turistica della città e la qualità urbana che cittadini e turisti insieme richiedono.

Per le informazioni aggiornate su possibilità di discese e parcheggi e sugli uffici preposti al rilascio dei contrassegni, consultare il sito web aziendale.

Il rilascio di tali autorizzazioni è gestito dal Punto SAS Nord e dal Punto SAS Sud, i cui contatti sono indicati a pag. 19.

È possibile richiedere il contrassegno anche sul sito web aziendale, nella sezione *"servizi on line*": il servizio consente di ricevere direttamente nella propria casella di posta elettronica il titolo autorizzatorio non appena effettuato il pagamento.

Gestione parcheggio scambiatore T2 fermata Guidoni

La SAS gestisce per conto del Comune di Firenze, il parcheggio scambiatore a servizio della tramvia T2 di viale Guidoni. Il parcheggio è aperto tutti i giorni con orario 0-24 con sistema di esazione automatico (sbarre accesso/uscita). Per i bus sono a disposizione 38 posti autobus, sotto l'implacato ferroviario e l'ingresso è gratuito. Gli spazi per i diversamente abili sono cinque e si trovano tra gli spazi auto in prossimità della pensilina e adiacenti all'attraversamento pedonale.

Gestione parcheggio per motorini Anguillara

La SAS gestisce per conto del Comune di Firenze il parcheggio per ciclomotori e motocicli denominato "Anguillara", in via dell'Anguillara 45r/47r, 24 posti moto, aperto dalle 06:30 alle 21:30 tutti i giorni festivi inclusi.

Gestione parcheggio per motorini Parione

La SAS gestisce per conto del Comune di Firenze il parcheggio per ciclomotori e motocicli denominato "Parione", via del Parioncino angolo via del Parione, 140 posti moto, aperto dalle 06:30 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi.

Progettazione e gestione delle Zone a Sosta Controllata

Nel territorio comunale di Firenze sono istituite n. 5 Zone a Controllo della Sosta (ZCS), nelle quali si distinguono spazi di sosta per residenti, spazi di sosta promiscua (gratuita per i residenti della propria zona e a pagamento per tutti gli altri), spazi di sosta a rotazione veloce - a pagamento per tutti, anche per i residenti della propria zona, ad eccezione di alcune fasce orarie -, spazi generici per disabili, spazi personalizzati per disabili, spazi di sosta libera (ad eccezione della ZCS n. 1), spazi di sosta riservati a velocipedi, ciclomotori e motocicli, carico e scarico merci, ambulanze, polizia, etc.

La SAS si occupa della progettazione degli interventi di allestimento, realizzazione e adeguamento della segnaletica orizzontale e verticale delle ZCS, nonché della progettazione dei posti disabili generici e personalizzati in tutto il territorio comunale. La segnaletica orizzontale di colore bianco indica gli stalli riservati ai residenti o liberi, la segnaletica orizzontale di colore blu indica gli stalli a pagamento tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00, la segnaletica orizzontale di colore giallo indica gli stalli riservati a particolari categorie quali disabili, ambulanze, forze dell'ordine etc. Le tipologie di sosta sono indicate dalla segnaletica verticale in loco.

Al fine di conoscere, da parte dei residenti delle diverse ZCS, quali sono tutte le possibilità di parcheggio gratuito all'interno degli stalli di colore bianco nel proprio quartiere di residenza e non, il cittadino può far riferimento all'URP - informazioni e reclami.

Progettazione e gestione delle Zone a Traffico Limitato

Il centro storico è disciplinato nell'ambito di una Zona a Traffico Limitato (ZTL) divisa in 5 settori (tre permanenti A, B, O, e due, i settori F e G, solo per la ZTL estiva notturna) in cui sono istituiti spazi sosta per residenti oltre a quelli riservati dal Codice della Strada alle varie categorie (taxi, disabili etc.), spazi moto, spazi a pagamento non custoditi. Gli spazi per residenti sono talvolta delimitati anche da segnaletica orizzontale bianca oltre che individuati dall'idonea segnaletica verticale. Gli spazi di sosta riservati ai residenti o alle altre categorie individuate dal vigente Codice della Strada hanno validità h24 tutti i giorni, salvo quanto diversamente indicato dalla cartellonistica loco (spazi moto, carico e scarico, sosta a pagamento non custodita).

La SAS si occupa della progettazione degli interventi di allestimento, realizzazione e adeguamento della segnaletica stradale oltre che delle fermate del trasporto pubblico locale, degli spazi riservati e delle postazioni dei cassonetti.

Controllo della sosta di superficie a pagamento

La SAS impiega proprio personale per il controllo della sosta di superficie a pagamento, in tutte le aree della città con presenza di stalli blu (ZCS), anche in compresenza della Polizia Municipale.

Gestione parcometri

La SAS si occupa degli adeguamenti, della sistemazione e della manutenzione dei parcometri per il pagamento della sosta. La SAS nel 2018 ha disinstallato dai parcometri la funzione di rilascio del biglietto Ataf. Entro la fine del 2019 tutti i parcometri presenti sul territorio comunale saranno datati di sistemi di pagamento sia a monete che con bancomat e carta di credito.

Per segnalazioni o informazioni, contattare l'URP ai recapiti indicati a pag. 19.

Modalità di pagamento della sosta alternative alle monete

La SAS garantisce la possibilità di pagare la sosta oraria anche senza monete, con le seguenti modalità:

- pagamenti elettronici con carte grazie alle nuove dotazioni dei parcometri presenti in città;
- dal proprio smartphone, scaricando una delle applicazioni abilitate; si può scegliere fra quella ufficiale della SAS, *Tap & Park*, e le altre applicazioni collegate, indicate sul sito web aziendale;

- con l'autoparchimetro, acquistabile presso il Punto SAS Centro e presso gli esercizi commerciali convenzionati (valido solo per il pagamento della sosta negli spazi blu promiscui);
- con i "gratta e sosta" a cancellatura di velo, acquistabili presso il Punto SAS Centro e presso gli esercizi commerciali convenzionati;
- con gli abbonamenti mensili, trimestrali e annuali (validi esclusivamente negli spazi di sosta promiscua), acquistabili presso il Punto SAS Centro e presso gli esercizi commerciali convenzionati (solo i mensili) o tramite l'applicazione per smartphone.

Parcheggi straordinari in occasione degli eventi al Mandela Forum

In occasione degli eventi al Mandela Forum, il Comune di Firenze emette un provvedimento dirigenziale per l'effettuazione del parcheggio straordinario nelle strade pubbliche antistanti il complesso, con ordinanza di provvedere al servizio di sosta non custodita e alla disciplina della sosta provvisoria.

L'attività della SAS consiste in:

- smistamento dei veicoli all'interno del parcheggio e controllo della sosta;
- riscossione della tariffa di sosta a mezzo ricevuta;
- eventuale rimozione di veicolo in divieto di sosta (su richiesta della Polizia Municipale).

Rilascio autorizzazioni ZTL e ZCS per autovetture, ciclomotori e motocicli a 3 o 4 ruote

La Zona a Traffico Limitato (ZTL) di Firenze nasce nel 1990 e ad oggi comprende un'area di circa 4 km² su 48 km² di centro abitato, per un totale di 10.11 m²/ab.

La ZTL è controllata da un sistema di varchi telematici su cui sono montate apparecchiature di tecnologia telepass di Autostrade per l'Italia S.p.A., che dialogano con un apparato di bordo (telepass) in possesso degli aventi diritto al transito e abilitato dalla SAS secondo i vigenti atti di mobilità.

La SAS si occupa del rilascio delle autorizzazioni necessarie al transito e alla sosta sia nella ZTL che nelle ZCS, secondo quanto indicato dai disciplinari tecnici del Comune di Firenze.

Infine, talune aree pedonali all'interno della ZTL sono protette da catene stradali: per l'ingresso in esse in orario successivo alle ore 10:00 per la categoria di permessi temporanei per cantieri, è necessaria la concessione della chiave per l'apertura delle catene, in aggiunta all'autorizzazione standard con contrassegno ed abilitazione del telepass. Gli aventi diritto dovranno dotarsi delle apposite chiavi rilasciate presso il Punto SAS Centro, previo nulla osta della competente Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità ovvero in ragione di atti di mobilità vigenti di cui alla rete civica www.comune.fi.it e sul sito web www.serviziallastrada.it. Il rilascio della chiave comporta il versamento di una cauzione senza interessi che sarà trattenuta se la chiave viene restituita in ritardo rispetto ai tempi di autorizzazione o se viene smarrita o danneggiata.

Il rilascio di tali autorizzazioni è gestito dal Punto SAS Centro, i cui contatti sono indicati a pag. 19.

Rilascio contrassegni di sosta per disabili

La SAS si occupa del rilascio dei contrassegni di sosta per disabili residenti nel Comune di Firenze e delle autorizzazioni di accesso alla ZTL per disabili secondo i disciplinari vigenti.

Il rilascio di tali autorizzazioni è gestito dal Punto SAS Centro, i cui recapiti sono indicati a pag. 19.

Istruttoria richiesta di spazio sosta disabili personalizzato

La SAS si occupa dell'istruttoria per la realizzazione degli spazi di sosta personalizzati per disabili.

La richiesta si effettua dietro presentazione di certificato medico che ne attesti il diritto presso il cubo 8 del Parterre, all'Ufficio rilascio contrassegni. Verificata la documentazione sarà compito degli uffici trasferire la richiesta di realizzazione per conto del Comune di Firenze che ne curerà la realizzazione a mezzo ditta incaricata.

Numero verde per lista bianca disabili

La SAS gestisce il numero verde per le richieste di autorizzazioni temporanee al transito in ZTL e corsie riservate da parte dei possessori di contrassegno di sosta per disabili che non abbiano un telepass per il transito in ZTL abilitato dagli uffici preposti.

Per informazioni sul servizio, i recapiti sono indicati a pag. 19.

Attività collegate ai servizi sopra elencati

Ufficio sinistri passivi – richieste danni

La SAS mette a disposizione dell'utenza un ufficio per la gestione dei sinistri passivi e delle richieste danni. Le pratiche si istruiscono tramite fax, raccomandata a/r o e-mail.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 20.

Ufficio Recupero Crediti

La SAS mette a disposizione dell'utenza un ufficio recupero crediti per eventuali chiarimenti sulle richieste di pagamento effettuate dalla Società.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 20.

Relazioni con l'utenza

URP - Informazioni e Reclami

La SAS comunica con i mezzi più idonei secondo criteri di verità, completezza, trasparenza, chiarezza, tempestività, osservando il principio della buona fede.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) eroga le informazioni di primo livello sui servizi svolti dalla SAS; supporta gli utenti nella fruizione degli strumenti informatici di servizio e nel reperimento delle normative vigenti; raccoglie segnalazioni e reclami relativi ai propri servizi, gestendone le risposte e individuando possibili azioni di miglioramento; cura le statistiche dei contatti e dei reclami/segnalazioni; accompagna l'utente alla fruizione di ulteriori servizi in carico alle società di servizi pubblici locali correlate con i servizi della SAS, raccoglie segnalazioni di competenza del Comune di Firenze e di suoi organi, assicurandone l'inoltro agli uffici competenti; cura le comunicazioni di servizio con l'utenza e i contenuti del sito web aziendale.

La SAS si impegna a rispondere entro 30 giorni a tutti i reclami che vengano ritenuti fondati; se la gestione del reclamo richiede un tempo maggiore, viene comunque fornita al cittadino una risposta interlocutoria entro lo stesso termine di 30 giorni.

I reclami devono essere formulati per iscritto e completi dei dati anagrafici, diversamente la comunicazione sarà ritenuta segnalazione informale, comunque archiviata e gestita per le eventuali azioni di miglioramento.

I reclami possono essere formulati utilizzando il modulo per reclami e segnalazioni, disponibile sul sito www.serviziallastrada.it nella sezione *servizi on line*, o inviando una semplice comunicazione, in entrambi casi con le seguenti modalità:

- per e-mail all'indirizzo scrivi@serviziallastrada.it;
- per posta ordinaria all''URP – informazioni e reclami, piazza della Libertà n. 12 c/o Parterre cubo 5, 50129 Firenze;
- per fax all'URP – informazioni e reclami, allo 055.4040253.

Sono a disposizione dell'utenza le cassettine di raccolta dei reclami presso i Punti SAS (Centro, Nord e Sud) presso la depositeria comunale e presso l'ufficio degli oggetti trovati (recapiti da pag. 19).

La SAS ha, inoltre, istituito un Organo di Conciliazione al quale l'utente non soddisfatto della risposta dell'ufficio reclami può rivolgersi per un'ulteriore valutazione in merito alla sua segnalazione, dopo essersi rivolto all'Ufficio Informazioni e Reclami.

L'Organo di Conciliazione è composto da un membro del Consiglio di Amministrazione e da un rappresentante di una associazione dei consumatori a scelta dell'utente. Qualora l'utente non abbia scelto un proprio rappresentante, ne sarà individuato uno, a turnazione, fra le associazioni dei consumatori firmatarie della presente Carta dei Servizi.

Per comunicare con l'Organo di Conciliazione è possibile inviare un'e-mail all'indirizzo conciliazione@serviziallastrada.it.

Numeri utili

URP - Informazioni e Reclami

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, in orario 08.00-17.30

Recapiti: tel. 055.40401, fax 055.4040253, e-mail scrivi@serviziallastrada.it,

ztlbus@serviziallastrada.it (solo per servizio bus turistici),

Pec serviziallastrada@pec.it, account skype www.serviziallastrada.it

Lista bianca per titolari di contrassegno disabili

Numero verde 800.33.98.91 dal lunedì al venerdì in orario 08.00-17.30, gratuito sia da telefono fisso che cellulare.

La richiesta può essere effettuata anche a mezzo e-mail upd@serviziallastrada.it o fax 055.4040253, utilizzando il modulo reperibile sul sito www.serviziallastrada.it nella sezione *servizi on line*.

Punto SAS Centro

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì in orario 08.00-17.00, sabato in orario 08.00-13.30.

Recapiti: piazza della Libertà n. 12, 50129 Firenze c/o Parterre Cubo 8 - informazioni tramite URP.

Punto SAS Nord

Orario di apertura: tutti i giorni, inclusi i festivi, in orario 07.30-19.30.

In via sperimentale, dal 01/11/2019 orario di apertura: tutti i giorni, inclusi i festivi, in orario 07.30-15.10.

Recapiti: viale XI Agosto n. 7, 50127 Firenze - informazioni tramite URP.

Punto SAS Sud

Orario di apertura: tutti i giorni, inclusi i festivi, in orario 07.30-19.30.

Recapiti: via E. Visconti Venosta s.n.c., 50136 Firenze - informazioni tramite URP.

Depositeria Comunale

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 08.00-20.00 e sabato/prefestivi in orario 08.00-19.00.

In occasione del servizio notturno di pulizia delle strade, la depositeria dal martedì al sabato è aperta anche in orario 00.30-08.00, domenica dalle 00.30 alle 6.30. La Depositeria resterà chiusa al pubblico, durante la notte tra sabato e domenica, nel caso in cui la pulizia strade sia stata sospesa per motivi di servizio.

Recapiti: via S. Allende n. 18/20, 50127 Firenze, tel. 055.4224142, fax 0554040612, e-mail depositeria@serviziallastrada.it.

La depositeria è raggiungibile anche utilizzando le linee Ataf 57 e 23.

NOTA BENE: per la restituzione di veicoli sequestrati, il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 8.00-12.00 e 14.00-16.00.

Ufficio oggetti ritrovati

Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì, esclusi i festivi, in orario 09.00-12.30, martedì e giovedì, esclusi i festivi, in orario 14.30-16.00.

Recapiti: via F. Veracini n. 5/5, 50144 Firenze, tel. 055.334802, fax 055.3246473, e-mail oggettitrovati@serviziallastrada.it.

Affissioni pubbliche

Orario di apertura: lunedì e venerdì in orario 09.00-13.00, martedì e giovedì in orario 14.30-16.30.

Recapiti: via F. Veracini n. 5/5, 50144 Firenze, tel. 055.4040713, fax 055.3246473

Mercati rionali

Orario di apertura: dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, in orario 08.30-13.30.

Recapiti: via G. Marconi n. 18-20, 50131 Firenze, tel. 055.4040297, fax 055.4040222, e-mail mercatirionali@serviziallastrada.it.

Ufficio sinistri passivi – richieste danni

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 09.00-13.00/14.00-15.30.

Recapiti: tel. 055.4040231-258, fax 055.4040222, e-mail ufficiosinistri@serviziallastrada.it.

Ufficio recupero crediti

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 09.00-13.00/14.00-15.30.

Recapiti: tel. 055.4040231-258, fax 055.4040222, e-mail recuperocediti@serviziallastrada.it.

Attenzione agli utenti e alla qualità

Dati di servizio 2018

Si riportano in questa sezione alcuni dati di risultato dei servizi erogati nel 2018

Rilascio contrassegni auto, ZTL, disabili (Punto SAS Centro)

Tempo medio di attesa agli sportelli 12 minuti

Totale autorizzazioni rilasciate n. 61.769

Rilascio contrassegni ZTL autobus (punti SAS nord e sud)

Tempo medio di attesa agli sportelli 4 minuti

Totale autorizzazioni rilasciate n. 51.491

Informazioni

Totale contatti telefonici URP n. 39.314

Media attesa 2 minuti

Totale contatti e-mail scrivi@ n. 6.770

Media attesa 4 giorni

Reclami

Totale reclami n. 82

Totale reclami chiusi nei tempi n. 82

Oggetti trovati

Totale oggetti registrati n. 12.276

Totale oggetti restituiti n. 4.300

On line e web

Totale autorizzazioni ZTL autobus on-line n. 24.178

Totale pagamenti sosta con app “Tap and Park” n. 2.274

Totale articoli informativi pubblicati sul sito SAS n. 30

Controllo della sosta di superficie

Numero spazi sosta a rotazione veloce e promiscua oggetto del controllo n. 30.611

Numero contravvenzioni erogate n. 50.142

Affluenza Mandela forum nei parcheggi straordinari

Totale eventi n. 22 (44 giorni)

Totale vetture in sosta n. 18.994

Controllo cantieri

Totale cantieri controllati n. 4.265

Totale segnalazioni n. 1.421

Indagine di soddisfazione dell’utenza 2018

Si riportano in questa sezione alcuni dati recuperati dal questionario anonimo distribuito all’utenza nei punti SAS centro - nord - sud in merito alla soddisfazione rispetto ai servizi erogati nel 2018.

Rilascio contrassegni auto ZTL, ZCS, disabili (Punto SAS Centro)

Risultati dell’indagine:

- tempestività del servizio: ottimo 84,21%, buono 10,53%, sufficiente 5,25%;
- cortesia ottimo: 84,21%, buono 15,79%;
- completezza delle informazioni: ottimo 84,21%, buono 15,79%;
- fonti per l’acquisizione delle informazioni: URP SAS 5,26%, sito SAS 5,26%, Linea Comune 055055 5,26%, Polizia Municipale 10,53%, nessuna fonte 21,05%, altro 21,05%, non risponde 31,58%; di cui: ottimo 42,10%, buono 15,79%, sufficiente 5,26%, non risponde 36,85%.

Rilascio contrassegni ZTL autobus (Punto SAS Nord e Sud)

Risultati dell'indagine:

- tempestività del servizio: ottimo 63,15%, buono 28,94%, sufficiente 2,63%, non risponde 5,26%;
- cortesia: ottimo 65,79%, buono 31,58%, non risponde 2,63%;
- completezza delle informazioni: ottimo 71,05%, buono 26,31%, sufficiente 2,63%;
- fonti per l'acquisizione delle informazioni: URP SAS 10,53%, sito SAS 23,67%, Linea Comune 055055 10,53%, Polizia Municipale 2,63%, nessuna fonte 28,95%, altro 13,16%, non risponde 10,53%; di cui: ottimo 44,74%, buono 31,58%, sufficiente 5,26%, nessuna fonte 18,42%.

Depositeria comunale

Risultati dell'indagine:

- tempestività del servizio: ottimo 8,31%, buono 33,34%, sufficiente 25% insufficiente 33,34%;
- cortesia: ottimo 25%, buono 25%, sufficiente 33,34% insufficiente 16,67%;
- completezza delle informazioni: ottimo 16,67%, buono 41,67%, sufficiente 25%, insufficiente 16,66%;
- fonti per l'acquisizione delle informazioni: URP SAS 8,34%, sito SAS 8,34%, Linea Comune 055055 8,34%, Polizia Municipale 41,67%, nessuna fonte 16,67%, altro 8,34%, non risponde 8,34%; di cui: ottimo 25% buono 25%, sufficiente 25% non risponde 25%.

Ufficio oggetti trovati

Risultati dell'indagine:

- tempestività del servizio: ottimo 86,20% buono 10,34% sufficiente 2,29% insufficiente 1,14%
- cortesia: ottimo 87,78%, buono 10%, sufficiente 1,11%, insufficiente 1,11%;
- completezza delle informazioni: ottimo 85,39%, buono 11,23%, sufficiente 2,24% insufficiente 1,12%
- fonti per l'acquisizione delle informazioni: URP SAS 6,9%, sito SAS 5,75%, Linea Comune 055055 3,45%, Polizia Municipale 11,49%, nessuna fonte 21,84%, altro 50,57%; di cui: ottimo 60,24%, buono 10,84%, sufficiente 2,40%, non risponde 26,5%.

I livelli minimi di servizio all'utenza

I livelli minimi di servizio all'utenza garantiti per il 2019 sono i seguenti:

- 7 minuti di attesa in media al Punto SAS Centro
- 1 minuti di attesa in media al Punto SAS Nord
- 5 minuti di attesa in media al Punto SAS Sud
- 2 giorni di attesa in media per la risposta alle richieste di informazioni pervenute tramite e-mail all'indirizzo scrivi@serviziallastrada.t, con punta massima di attesa gg. 10
- 2 minuti di attesa in media per la risposta dell'URP

Gli obiettivi di miglioramento per i servizi all'utenza

Gli obiettivi di miglioramento per i servizi diretti all'utenza sono:

- ➔ incentivare l'utenza a usufruire dei servizi on-line
- ➔ potenziare i servizi on-line
- ➔ migliorare il sistema informativo e di raccolta segnalazioni e reclami

La Certificazione ISO 9001

La SAS nel marzo 2018 ha ottenuto il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015, rilasciato dall'Organismo di certificazione Certiquality S.r.l., sulla base dell'attività di verifica effettuata in tutti i settori aziendali relativamente all'erogazione dei seguenti servizi durante l'anno 2017:

- ➔ progettazione/manutenzione zcs,
- ➔ rilascio autorizzazioni ztl e zcs,
- ➔ rilascio autorizzazioni bus,
- ➔ gestione parcometri,
- ➔ depositeria veicoli rimossi,
- ➔ segnaletica stradale,
- ➔ affissioni pubbliche,
- ➔ gestione mercati rionali,
- ➔ custodia e riconsegna oggetti trovati,
- ➔ custodia di merci sequestrate.

Aggiornamento delle indagini di soddisfazione dell'utente

La SAS si impegna a pubblicare la Carta dei Servizi completa degli esiti delle rilevazioni effettuate sulla base di dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione dell'utenza.

Esame dei dati dei servizi

La SAS si impegna ad esaminare i servizi prestati all'utenza con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta.

Indennizzi automatici

In caso di mancata risposta scritta al reclamo o alla richiesta di informazioni, ancorché interlocutoria, entro i 30 giorni stabiliti nella presente Carta, la SAS si impegna a corrispondere all'utente un indennizzo forfettario di € 26,00 entro 60 giorni dall'accertamento del fatto

Pubblicazione, distribuzione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La SAS si impegna a pubblicare la Carta dei Servizi completa degli esiti delle ulteriori rilevazioni dei dati inerenti i servizi e delle indagini di soddisfazione dell'utenza che effettuerà in collaborazione con le associazioni dei consumatori firmatarie della Carta.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata ad ogni modifica significativa dei servizi erogati e/o ad ogni ulteriore indagine di soddisfazione dell'utenza effettuata e comunque verrà verificata ed eventualmente revisionata e ripubblicata nel dicembre di ogni anno.

La Carta dei Servizi può essere consultata e scaricata dal sito web aziendale www.serviziallastrada.it. Inoltre è consultabile o in distribuzione a richiesta presso tutti gli uffici al pubblico della Società oltre che disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Firenze e presso le associazioni dei consumatori firmatarie della Carta.

La presente Carta dei Servizi viene sottoscritta in data 31/07/2019 da

ADICONSUM, Via Carlo del Prete, 135, 50127 Firenze (FI), tel. 055.4379684, firenze@adiconsum.it, www.adiconsumtoscana.it

FEDERCONSUMATORI, via Angelo Tavanti, 3, 50134 Firenze (FI), tel. 055 217195, fct.toscana@federconsumatoritoscana.it, www.federconsumatoritoscana.it

.