

CARTA DEI SERVIZI



sistema sosta e mobilità

Sistema Sosta e Mobilità S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI

valida dal 6 APRILE 2017

INDICE

1	LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 5
	1.1 PRESENTAZIONE	
	1.2 I PRINCIPI	
	1.3 LE FINALITA'	
2	DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'	pag. 8
	2.1 STRUTTURA GIURIDICA	
	2.2 ORARI UFFICI AL PUBBLICO	
	2.3 IL CODICE ETICO	
	2.3.1 Premessa	
	2.3.2 Parte I -Regole di comportamento	
	2.3.3 Parte II - Modalità di attuazione	
	2.4 POLITICA PER LA QUALITA' E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	
	2.5 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA SOCIETARIA E SULLA GESTIONE DELLA SOSTA	
3	IL SERVIZIO	pag. 17
	3.1 PARCHEGGI A RASO SU STRADA	
	3.1.1 Pagamento della sosta a raso su strada	
	3.1.2 Sosta su strada veicoli anti-inquinanti	
	3.1.3 Pagamento sosta su strada per i residenti	
	3.2 I PARCHEGGI IN STRUTTURA	
	3.2.1 Pagamento della sosta nei parcheggi in struttura	
	3.3 PUNTI DI DISTRIBUZIONE DECODER E RICARICHE	
	3.4 UDINebike	

4	LE CONDIZIONI DEL SERVIZIO	pag. 31
	4.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	
	4.2 LE SANZIONI AMMINISTRATIVE	
5	SOLUZIONI INNOVATIVE	pag. 34
	5.1 TELESOSTA	
	5.2 CARTE PREPAGATE E RICARICABILI: GO CARD / GO PASS / GO PARK	
	5.3 SOFTWARE PER IL RINNOVO ON-LINE DEGLI ABBONAMENTI	
	5.4 SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA	
	5.5 NUOVI PARCOMETRI CITTA' DI UDINE	
	5.6 NUONO PARCHEGGIO DI PIAZZA PROMO MAGGIO	
6	LA QUALITA' DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI	pag. 39
	6.1 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	
	6.2 SINTESI DEGLI IMPEGNI	
	6.2.1 Informazione alla clientela	
	6.2.2 Segnalazioni e Reclami	
	6.2.3 Il personale a contatto con il pubblico	
	6.2.4 Affidabilita', Accessibilita', Sicurezza e Regolarita' del Servizio	
	6.2.5 Sicurezza e Comunicazione con la Centrale Operativa	
	6.2.6 Pulizia dei Parcheggi	
	6.2.7 Trasparenza, valutazione e merito	
	6.2.8 Procedura di conciliazione	
7	GESTIONE DELLA SOSTA NEL COMUNE DI CIVIDALE DEL FRIULI	pag. 50
	7.1 ORARI E TARIFFE	
	7.2 PAGAMENTO DELLA SOSTA A RASO SU STRADA	

7.2.1 Punto di distribuzione scheda “usa e getta” e ricariche decoder Europark

7.2.2 Pagamento della sosta su strada per i Residenti e Operatori commerciali

8 GESTIONE DELLA SOSTA NEL COMUNE DI TARVISIO pag. 52

8.1 ORARI E TARIFFE

8.2 PAGAMENTO DELLA SOSTA A RASO SU STRADA

8.2.1 Pagamento della sosta su strada per i Residenti e Operatori commerciali

8.2.2 Sportello SSM in Tarvisio

9 REVISIONE DELLA CARTA pag. 54

NUMERI UTILI E CONTATTI pag. 55

1 LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 PRESENTAZIONE

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

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

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

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

La Carta dei Servizi è quindi:

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

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

La carta dei Servizi è disponibile al Cliente:

- **cartaceo:** presso la sede di Sistema Sosta e Mobilità S.p.a., Piazza Primo Maggio 11 – Udine e presso i parcheggi in struttura.
- **in formato elettronico:** il documento è consultabile e scaricabile integralmente dal sito aziendale www.ssm.it.
- **Inoltre, è possibile farne richiesta scrivendo a:** Sistema Sosta e Mobilità S.p.a., Piazza Primo Maggio 11 – 33100 Udine.

1.2 I PRINCIPI

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

1. Eguaglianza

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

2. Imparzialità

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

3. Continuità del servizio

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

4. Partecipazione

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

5. Efficacia ed efficienza

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

6. Cortesia e trasparenza

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

7. Tutela della riservatezza

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

1.3 LE FINALITA'

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

1) come strumento di conoscenza:

- ✓ fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- ✓ garantisce il sistema di monitoraggio del servizio erogato;
- ✓ garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta.

2) come strumento di partecipazione:

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

3) come strumento di tutela:

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

2 DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'

2.1 STRUTTURA GIURIDICA

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

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

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

Tra le diverse attività SSM è strutturata anche per svolgere il servizio di manutenzione ed esecuzione della segnaletica stradale orizzontale, verticale e complementare.

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

[Sistema Sosta e Mobilità S.p.A.](#)

[Piazza Primo Maggio, 11 – 33100 Udine](#)

[Tel. 0432.512820 – Fax 0432.229493](#)

www.ssm.it

info@ssm.it ssm@legalmail.it

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

2.2 ORARI UFFICI AL PUBBLICO

Gli orari degli uffici al pubblico della sede SSM di Pizza Primo Maggio 11 a Udine sono i seguenti:

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

2.3 IL CODICE ETICO

2.3.1 Premessa

2.3.1.1 Obiettivi

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

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

2.3.1.2 Adozione

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

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

- di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali la Società rivolge la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- di organizzazione e gestione della Società, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società, anche coerentemente a quanto previsto ed attuato in relazione alla certificazione Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

2.3.1.3 Diffusione

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

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

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

2.3.1.4 Aggiornamento

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

2.3.2 Parte I -Regole di comportamento

Sezione I - Rapporti con l'esterno

2.3.2.1 Rapporti con gli Enti affidanti

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

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

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

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

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

2.3.2.2 Relazioni

2.3.2.2.1 Con gli interlocutori esterni

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

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

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

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

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

2.3.2.2.2 Con i clienti e i committenti

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

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

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

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

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

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

2.3.2.2.3 Con i fornitori

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

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

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

2.3.2.3 Ambiente

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

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

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

Sezione II

Rapporti con i collaboratori

2.3.2.4 Lavoro

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

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

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

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

2.3.2.5 Sicurezza e salute

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

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

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

2.3.3 Parte II - Modalità di attuazione

2.3.3.1 Prevenzione

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

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

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

2.3.3.2 Controlli

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

2.3.3.3 Sanzioni

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

2.4 POLITICA PER LA QUALITA' E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Si riporta di seguito un estratto della Politica per la qualità e la salute e sicurezza sul lavoro.

Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. definisce la propria missione aziendale nel consolidamento ed espansione del servizio di gestione delle aree di sosta e parcheggi, nonché nelle attività relative alla segnaletica orizzontale e verticale e servizi complementari.

L'Alta Direzione ha stabilito di considerare la gestione per la Qualità e la gestione per la Salute e Sicurezza come elemento fondamentale per il raggiungimento dei seguenti obiettivi strategici, compatibili con il contesto, nel rispetto della conformità ai requisiti:

- promuovere il miglioramento continuo;
- conseguire i risultati attesi;
- ottenere la piena soddisfazione del cliente.

Per il raggiungimento dei sopra indicati obiettivi, L'Alta Direzione si impegna a:

- Soddisfare i requisiti applicabili;
- Perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità e del sistema per la salute e la sicurezza sul lavoro;
- Garantire il rispetto della normativa cogente riguardante la salute e sicurezza sul lavoro;
- Ridurre i costi di esercizio aumentando l'efficienza aziendale;
- Ridurre i reclami dei clienti;
- Sostituire e/o migliorare le attrezzature aziendali;
- Organizzare e razionalizzare i processi aziendali;
- Formare e sviluppare le capacità del personale aziendale;
- Creare un adeguato coinvolgimento del personale circa gli obiettivi di sviluppo aziendale e di salute/sicurezza sul lavoro;
- Coinvolgere i fornitori esterni nella gestione e negli obiettivi aziendali.

Per raggiungere e mantenere un elevato livello di qualità dei prodotti/servizi forniti, nonché il rispetto dei parametri di salute e sicurezza sul lavoro, l'Alta Direzione ha deciso di operare in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 ed alle Linee Guida UNI-INAIL.

Inoltre, l'Alta Direzione ha nominato un Responsabile del Sistema Qualità (RSQ) e un Responsabile del Sistema per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (RSGSSL).

2.5 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA SOCIETARIA E SULLA GESTIONE DELLA SOSTA

Si riportano nelle seguenti tabelle alcune informazioni riferite a SSM:

ORGANICO SSM	
DIREZIONE E UFFICI	12
ADDETTI ALLA SOSTA E PARCHEGGI	23
ADDETTI ALLA MANUTENZIONE E SEGNALETICA	9
TOTALE DIPENDENTI	44

PARCHEGGI GESTITI PER CONTO DEL COMUNE DI UDINE	
Parcheggio	Numero di Posti
PARCHEGGIO ANDREUZZI	352
PARCHEGGIO CACCIA	266
PARCHEGGIO MAGRINI	549
PARCHEGGIO TRIBUNALE	186
PARCHEGGIO BERTALDIA	21
PARCHEGGIO VASCELLO	266
PARCHEGGIO MORETTI	466
PARCHEGGIO VENERIO	184
PARCHEGGIO PRIMO MAGGIO	387

PARCHEGGI GESTITI PER CONTO DI TERZI	
Parcheggio	Numero di Posti
PARCHEGGI OSPEDALE DI UDINE	365

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

SOSTA A RASO GESTITA DA SSM	
STALLI A RASO – COMUNE DI UDINE	4190
STALLI A RASO – COMUNE DI CIVIDALE	360
STALLI A RASO – COMUNE DI TARVISIO	240

ATTREZZATURE PER LA GESTIONE	
Descrizione	Numero
PARCOMETRI NEL COMUNE DI UDINE	160
PARCOMETRI IN ALTRI COMUNI	21
CASSE AUTOMATICHE	9
SISTEMI A BARRIERA	9
PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE	6
PANNELLI DIREZIONALI A LED	9
PANNELLI A LED	10

SISTEMI DI AUSILIO E CONTROLLO	
Descrizione	Numero
SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA	9
SISTEMI PER IL CONTROLLO REMOTO	7
SISTEMI DI COMUNICAZIONE AUDIO/VIDEO	7
CENTRALE OPERATIVA	1

3 IL SERVIZIO

SSM gestisce per conto del Comune di Udine:

- ❖ AREE PUBBLICHE IN SUPERFICIE DESTINATE ALLA SOSTA A PAGAMENTO REGOLATA A MEZZO PARCOMETRI, PER UN TOTALE DI CIRCA 4190 STALLI;
- ❖ PARCHEGGI IN STRUTTURA PER UN TOTALE DI CIRCA 2677 POSTI AUTO GESTITI A BARRIERA E/O A PARCOMETRO:

PARCHEGGI A BARRIERA	PARCHEGGI A PARCOMETRO
ANDREUZZI	VASCELLO
CACCIA	
MAGRINI	
TRIBUNALE	
BERTALDIA	
MORETTI	
VENERIO	
PRIMO MAGGIO	

SSM gestisce inoltre la sosta a pagamento nei Comuni Soci, rispettivamente di Cividale del Friuli per un totale di 360 stalli e di Tarvisio per un totale di 240 stalli.

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

- ❖ VIA G. PIERI P1 -P2 365 stalli

3.1 PARCHEGGI A RASO SU STRADA

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

Il sistema tariffario della sosta a raso nel Comune di Udine si articola in quattro fasce tariffarie; gli orari di pagamento, dal lunedì al sabato, vanno dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 20.00, ad eccezione dell'area di sosta a raso "Teatro" ove l'orario di pagamento dal lunedì al sabato va dalle 8.00 alle 20.00.

3.1.1 Pagamento della sosta a raso su strada

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

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

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

L'EUROPARK è programmato per lo spegnimento automatico nel periodo di pausa delle ore 13:00 alle ore 14:30 e nei periodi di chiusura dei parcometri.

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

La **card ricaricabile GO PARK** è utilizzabile per tutti i parcometri della città di Udine, permette di fare il ticket avvicinandola al parcometro senza le monete. Le tessere GO PARK si possono acquistare (e successivamente ricaricare)

nei parcheggi in struttura e negli uffici di SSM, ad un prezzo promozionale di euro 30,00 comprensivi di 30 euro di credito prepagato.

Il credito massimo ricaricabile su ogni tessera è pari ad € 100. Per pagare il ticket con la GO PARK basta selezionare con il tasto IMPORTO del parcometro il tempo di sosta desiderato e, dopo aver confermato con il tasto BIGLIETTO, si deve avvicinare la tessera al riquadro di prossimità del parcometro, che emetterà il relativo titolo di sosta.

❖ **utilizzando il servizio “Telesosta”**: il servizio offerto da SSM S.p.a. permette di effettuare il pagamento della sosta tramite il proprio telefono cellulare o internet. L’iscrizione al servizio può avvenire attraverso internet o presso la sede di SSM S.p.a.. L’Utente può facilmente usufruire del servizio nei seguenti modi:

- inviando un SMS dal proprio cellulare al numero 320 2041838;
- chiamando dal proprio cellulare il numero 0432 229640 e seguendo le istruzioni della voce guida;
- collegandosi al sito www.ssm.it oppure al sito mobile <http://m.ssm.it>;
- scaricando l’applicazione “ParkingFastSSM”.

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

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

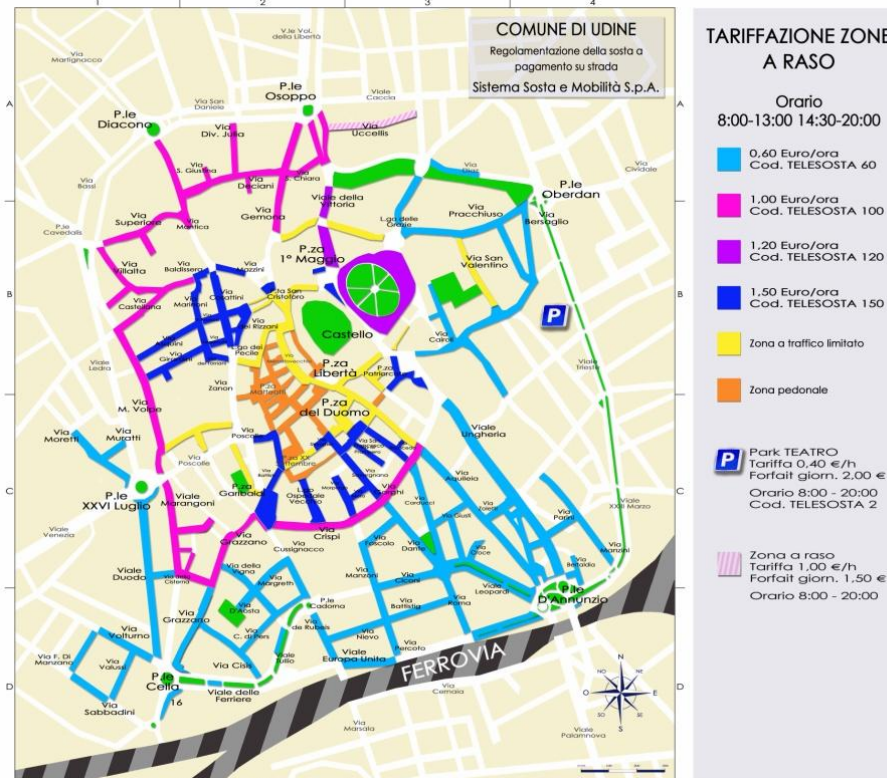
SSM gestisce per conto del Comune di Udine circa 4190 posti blu a raso; entro le zone blu a pagamento sono circa 160 gli stalli riservati ai disabili. Si riporta di seguito la planimetria con l’individuazione delle zone tariffate nella città di Udine.

3.1.2 Sosta su strada per veicoli anti-inquinanti

A seguito della Deliberazione della Giunta Comunale nr. 168 di data 19 aprile 2016 al fine di incentivare l’uso dei veicoli ecologici anti-inquinanti è riconosciuta, in attuazione del piano sosta, a livello sperimentale dal 1° luglio 2016 al 30 giugno 2018, la sosta gratuita a raso per i veicoli elettrici, ibrido-elettrici (aventi cilindrata massima di 2000cc) e a metano nelle zone soggette alla sosta a pagamento a raso mediante “parcometro”.

Il “permesso di sosta dietro presentazione del libretto di circolazione” è sostituito dalla copia della carta di circolazione da esporre sul parabrezza e dalla quale sia ben visibile la parte riguardante il tipo di propulsione (punto P.3) nonché la targa del veicolo eventualmente omettendo i dati sensibili.

Il sistema tariffario della sosta a pagamento a raso



3.1.3 Pagamento della sosta su strada per i Residenti

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

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

- ❖ domanda in bollo da € 16,00; il modulo è disponibile presso l'Ufficio Traffico oppure on-line sui siti www.comune.udine.it e www.ssm.it
- ❖ copia del documento di identità del richiedente;
- ❖ copia del documento di circolazione dell'automezzo ed eventuale dichiarazione di cessione in uso esclusivo del veicolo da parte del proprietario.

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

ABBONAMENTI RESIDENTI	TARIFFA MENSILE
MENSILE ZONE 1-2-3 (centrali)	€ 27,80
MENSILE ZONE 4-5-6-7 (periferiche)	€ 18,60

I rinnovi dei permessi potranno essere effettuati presso la sede di SSM, presso i parcheggi in struttura in orario di presidio, oppure online tramite piattaforma Internet con pagamento mediante carta di credito.

3.2 I PARCHEGGI IN STRUTTURA

SSM gestisce per conto del Comune di Udine anche i parcheggi in struttura, per un totale di circa 2677 posti auto. L'ubicazione della maggior parte dei parcheggi consente di raggiungere in breve tempo il centro storico.

I parcheggi in struttura sono gestiti secondo due modalità alternative:

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

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

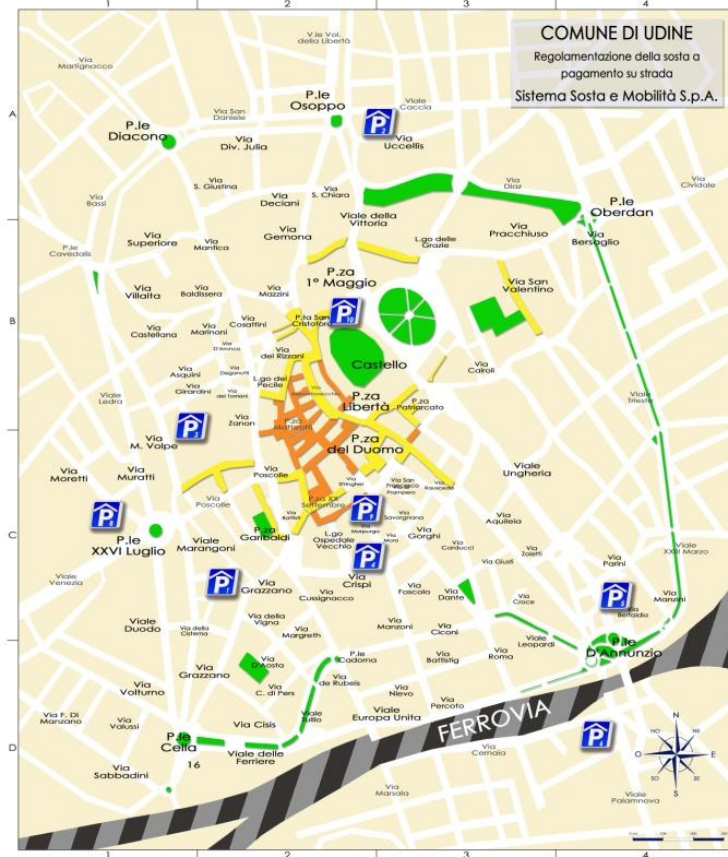
I parcheggi sono dotati di sistemi di video sorveglianza che registrano in continuo le immagini e sono collegati anche in real-time alla centrale operativa presso la sede SSM.

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

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


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


Il sistema dei parcheggi in struttura



TARIFFAZIONE PARK IN STRUTTURA

-  Park ANDREUZZI
Tariffa 0,60 €/h
Orario 7.00 - 21.00
-  Park CACCIA
Tariffa 0,40 €/h - 2,00 €/giorno
Orario 7.00 - 21.00
-  Park MAGRINI
Tariffa 0,60 €/h
Orario 7.00 - 21.00
-  Park TRIBUNALE
Tariffa 1,00 €/h
Orario 7.00 - 21.00
-  Park BERTALDIA
Solo abbonati
Orario 00.00 - 24.00
-  Park VASCELLO
Tariffa 0,40 €/h - 2,00 €/giorno
Orario 8.00 - 20.00
-  Park MORETTI
Tariffa 0,40 €/h - 2,00 €/giorno
Orario 7.00 - 21.00
-  Park VENERIO
Tariffa 1,00 €/h
Orario 7.00 - 21.00
-  Park PRIMO MAGGIO
Tariffa 0,70 €/h
Orario 7.00 - 21.00

 Zona a traffico limitato

 Zona pedonale

L'orario di apertura dei parcheggi è prolungato fino alle ore 22.00 nelle giornate di venerdì e sabato (eccetto che per il parcheggio Vascello).

3.2.1 Pagamento della sosta nei parcheggi in struttura

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

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

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

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

PARCHEGGI IN STRUTTURA A BARRIERA:

- ❖ **alla cassa del parcheggio (solo se presidiato):** prima di recuperare l'auto, in contanti o mediante POS/Pago Bancomat presentando il biglietto ritirato alla colonnina in entrata, lo stesso biglietto verrà utilizzato per l'uscita;
- ❖ **alla cassa automatica:** prima di recuperare l'auto, in contanti inserendo il biglietto ritirato alla colonnina in entrata, lo stesso biglietto verrà utilizzato per l'uscita;
- ❖ **mediante la card prepagata GO CARD:** la card prepagata GO CARD permette l'accesso al parcheggio senza passare alla cassa, si utilizza avvicinandola alla colonnina; in tal modo si alzerà la sbarra permettendo l'ingresso e l'uscita e l'importo della sosta verrà scalato dal credito residuo. La GO CARD si ricarica alla cassa automatica, alla cassa manuale dei parcheggi in struttura o presso la sede SSM, il credito residuo sarà sempre verificabile presso le suddette casse.
- ❖ **con abbonamento, mediante utilizzo della tessera GO PASS:** Chi sottoscrive un abbonamento riceve una tessera di prossimità "contact less" GO PASS, che viene programmata in funzione della tipologia di abbonamento e della fascia oraria di utilizzo prescelta. La tessera GO PASS è ricaricabile con credito a scalare, utilizzabile per pagare gli eventuali utilizzi di sosta aggiuntiva rispetto alla propria tipologia di abbonamento e/o fascia oraria e per pagare la sosta in tutti gli altri parcheggi in struttura cittadini. La GO PASS facilita le operazioni di ingresso e uscita ai parcheggi grazie alla tecnologia "contact less", consente il transito nei parcheggi H24 365 giorni all'anno ed indica al cliente l'eventuale credito residuo / importo scalato ad ogni passaggio. Può essere ricaricata presso le sedi SSM, alle casse automatiche oppure anche online, connettendosi al portale www.ssm.it e pagando tramite carta di credito.

La prima emissione degli abbonamenti avviene presso i rispettivi parcheggi o presso la sede SSM; i rinnovi possono essere effettuati nei parcheggi in orario di presidio, presso la sede SSM oppure online mediante piattaforma Internet con pagamento mediante carta di credito. Per i parcheggi Caccia, Bertaldia, Moretti, Venerio e Primo Maggio la prima emissione avviene presso la sede SSM, i rinnovi possono essere effettuati nei parcheggi in orario di presidio, presso la sede SSM oppure online mediante piattaforma Internet con pagamento mediante carta di credito.

PARCHEGGI IN STRUTTURA GESTITI A MEZZO PARCOMETRO (VASCELLO):

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

Il **decoder EUROPARK** permette il pagamento della sosta tramite acquisto di una tessera prepagata e consente il pagamento effettivo della sosta potendo essere attivato e disattivato in qualsiasi momento. L'EUROPARK è programmato per lo spegnimento automatico nel periodo di pausa delle ore 13:00 alle ore 14:30 e nei periodi di chiusura dei parcometri.

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

La **card ricaricabile GO PARK** è utilizzabile per tutti i parcometri della città di Udine, permette di fare il ticket avvicinandola al parcometro senza le monete. Le tessere GO PARK si possono acquistare (e successivamente ricaricare) nei parcheggi in struttura e negli uffici di SSM, ad un prezzo promozionale di euro 30,00 comprensivi di 30 euro di credito prepagato. Il credito massimo ricaricabile su ogni tessera è pari ad € 100. Per pagare il ticket con la GO PARK basta selezionare con il tasto IMPORTO del parcometro il tempo di sosta desiderato e, dopo aver confermato con il tasto BIGLIETTO, si deve avvicinare la tessera al riquadro di prossimità del parcometro, che emetterà il relativo titolo di sosta.

- ❖ **utilizzando il servizio “Telesosta”:** il servizio offerto da SSM S.p.A. permette di effettuare il pagamento della sosta tramite il proprio telefono cellulare o internet. L'iscrizione al servizio potrà avvenire attraverso internet o presso la sede di SSM S.p.a.. L'Utente potrà facilmente usufruire del servizio nei seguenti modi:

- inviando un SMS dal proprio cellulare al numero 320 2041838;
- chiamando dal proprio cellulare il numero 0432 229640 e seguendo le istruzioni della voce guida;
- collegandosi al sito www.ssm.it oppure al sito mobile <http://m.ssm.it>;
- scaricando l'applicazione "ParkingFastSSM".

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

- ❖ **con abbonamento:** la prima emissione dell'abbonamento avviene presso la sede SSM, i successivi rinnovi possono essere effettuati presso la sede SSM o nei parcheggi in orario di presidio; gli abbonamenti possono anche essere rinnovati online mediante piattaforma Internet con pagamento mediante carta di credito o con bonifico bancario.

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

Qualora non vi siano posti disponibili all'atto della richiesta di abbonamento, si procederà all'inserimento del nominativo del richiedente in apposita lista di attesa.

I PARCHEGGI IN STRUTTURA GESTITI PER CONTO DEL COMUNE DI UDINE

	P1 ANDREUZZI Via Andreuzzi 33100 Udine Tel. 0432.508065	P2 CACCIA Via Caccia 33100 Udine Tel. 0432.512820	P3 MAGRINI Via Magrini 33100 Udine Tel. 0432.507703	P4 TRIBUNALE L.go Osp. Vecchio 33100 Udine Tel. 0432.503123	P5 BERTALDIA Via Bertaldia 33100 Udine Tel. 0432.512820	P6 VASCELLO Via del Vascello 33100 Udine Tel. 0432.512820	P8 MORETTI Via Moretti 33100 Udine Tel. 0432.512820	P9 VENERIO P.za Venerio 33100 Udine Tel. 0432.512820	P10 PRIMO MAGGIO P.za Primo Maggio 33100 Udine Tel. 0432.512820
MODALITA' DI GESTIONE	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	PARCOMETRO	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA
ORARIO APERTURA (PAGAMENTO H24*)	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven-Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven-Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven-Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven-Sab 7.00-22.00	Riservato ad abbonati	Lun – Sab 8.00-20.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00
TARIFFA ORARIA	€ 0,60	€ 0,40 € 2,00/giorno	€ 0,60	€ 1,00	--	€ 0,40 € 2,00/giorno	€ 0,40 € 2,00/giorno	€ 1,00	€ 0,70
MODALITA' DI PAGAMENTO TARIFFA ORARIA	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	--	Contanti Europark Scheda "Usa&getta" Telesosta Tessera GoPark	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard
TARIFFE ABBONAMENTI MENSILI	€ 28,00 H12 x 5gg € 35,00 H12 x 6gg € 55,00 H24 x 7gg	€ 16,00 H12 x 5gg € 19,00 H12 x 6gg € 38,00 H24 x 7gg	€ 38,00 H12 x 5gg € 44,00 H12 x 6gg € 73,00 H24 x 7gg	€ 70,00 H12 x 6gg € 83,00 H24 x 7gg	€ 18,00 H12 x 5gg € 25,00 H12 x 6gg € 50,00 H24 x 7gg	€ 19,00 H24 x 7gg € 13,00 H24 x 7gg (con abb. Ferroviario)	€ 18,00 H12 x 5gg € 25,00 H12 x 6gg € 50,00 H24 x 7gg	€ 120,00 H24 x 7gg	€ 140,00 H24 x 7gg
MODALITA' DI PAGAMENTO ABBONAMENTI	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line
POSTI AUTO TOTALI	352	266	549	186	21	266	466	184	387
ORARIO PRESIDIO	Come da info c/o il parcheggio	Collegamento in remoto	Lun – Sab 7.00- 21.00	Come da info c/o il parcheggio	--	--	Collegamento in remoto	Collegamento in remoto	Collegamento in remoto
SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CONTROLLO REMOTO DA CENTRALE OPERATIVA	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	--	--	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00

* SALVO DIVERSE PROMOZIONI DELIBERATE DAL COMUNE DI UDINE

Riepilogo delle caratteristiche salienti dei parcheggi in struttura

3.3 PUNTI DI DISTRIBUZIONE SCHEDE USA E GETTA E RICARICHE DECODER

I sistemi di pagamento adottati da SSM sono distribuiti attraverso una rete di vendita, in grado di coprire l'intero territorio cittadino; si elencano di seguito i punti di distribuzione.

PUNTI DI DISTRIBUZIONE	CARD DI RICARICA PER DECODER EUROPARK	SCHEDA "USA & GETTA"	GOCARD / GOPASS E GOPARK
SISTEMA SOSTA E MOBILITA' P.ZA PRIMO MAGGIO 11, 33100 UDINE TEL. 0432.512820 / 0432.204527 NEGLI ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI	SI	SI	SI
BANCA POPOLARE DI CIVIDALE P.ZA DUOMO 8, 33043 CIVIDALE DEL F. – TEL. 0432.707111 LUNEDÌ - VENERDÌ 8.20-13.20 / 14.35-15.35	SI	SI	/
COMUNE DI TARVISIO VIA ROMA 3, 33018 TARVISIO – TEL. 0428.2980 VENERDÌ 11.00–12.00	SI	SI	/
PARCHEGGIO ANDREUZZI VIA ANDREUZZI, 33100 UDINE – TEL. 0432.508065 LUNEDÌ - VENERDÌ 7.00-8.30 / 12.00-13.40	SI	SI	SI
PARCHEGGIO MAGRINI VIA MAGRINI, 33100 UDINE – TEL. 0432.507703 LUNEDÌ - SABATO 7.00-21.00	SI	SI	SI
PARCHEGGIO TRIBUNALE L.GO OSP. VECCHIO, 33100 UDINE – TEL. 0432.503123 LUNEDÌ - VENERDÌ 7.00-13.40 / SABATO 7.00-21.00	SI	SI	SI
ACU AUTOMOBILE CLUB UDINE VIA CRISPI 17, 33100 UDINE – TEL. 0432.504641 LUN - VEN 8.30-12.00 14.30-18.00 / SAB 8.30-12.30	SI	SI	/
ACU AUTOMOBILE CLUB UDINE V.LE TRICESIMO 46, 33100 UDINE – TEL. 0432.44215 LUNEDÌ - VENERDÌ 8.30-12.00 14.30-18.00	SI	SI	/

3.4 UDINEbike

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

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

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

All'iscrizione (esibendo il proprio codice fiscale e fotocopia del documento d'identità) verrà rilasciata una tessera elettronica che permette autonomamente di prelevare e poi riconsegnare una bicicletta presso una qualunque delle stazioni disponibili. Il servizio prevede una tariffa a tempo a scalare sul credito associato alla tessera. Il tempo è misurato dal prelievo della bici sino al suo deposito in una stazione qualunque (anche diversa da quella di prelievo). Per utilizzare il servizio è necessario iscriversi preventivamente ed essere maggiorenni.

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

Di seguito si riportano i punti di servizio:

1. **MAGRINI** via Luigi Magrini (n. 9 posti bici)
2. **STAZIONE FF.SS.** Viale Europa Unita (n. 22 posti bici)
3. **AUTOSTAZIONE** via Leopardi Piazza della Repubblica (n. 14 posti bici)
4. **DUOMO** Piazzale del Duomo (n. 19 posti bici)
5. **POSCOLLE** via Zanon via Poscolle (n. 15 posti bici)
6. **ANDREUZZI** via Andreuzzi (n. 9 posti bici)

7. **CACCIA** Piazzale Osoppo (n. 12 posti bici)
8. **MORETTI** via Moretti (n. 13 posti bici)
9. **VASCELLO** viale Palmanova, via del Vascello (n. 9 posti bici)
10. **CELLA** Piazzale Cella (n. 8 posti bici)
11. **TEATRO** Via Gen. Caneva (n. 10 posti bici)
12. **DIACONO** Piazzale Diacono (n. 9 posti bici)
13. **OSPEDALE** Via Gino Pieri (n. 9 posti bici)
14. **CAVEDALIS** Piazzale Cavedalis (n. 10 posti bici)
15. **CHIAVRIS** Piazza Medaglie d'oro (n. 10 posti bici)
16. **KOLBE** Via Chiusaforte (n. 10 posti bici)
17. **PETRACCO** Via T. Petracco (n. 12 posti bici)
18. **PLANIS** Via Planis (n. 10 posti bici)
19. **TRIBUNALE** Largo Ospedale Vecchio (n. 9 posti bici)
20. **UNGHERIA** Viale Ungheria (n. 10 posti bici)
21. **XX SETTEMBRE** Piazza XX Settembre (n. 15 posti bici)
22. **I MAGGIO** Piazza I Maggio (n. 10 posti bici)
23. **POLO SCIENTIFICO** (n. 12 posti bici)

Le iscrizioni e le ricariche si effettuano presso lo sportello del parcheggio Magrini (via Magrini, dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 21.00) e presso la sede di SSM Spa (Piazza Primo Maggio 11) in orario di apertura degli uffici al pubblico. Per quanto riguarda l'assistenza tecnica, l'utilizzo del servizio ed informazioni sullo stesso, rivolgersi al **Comune di Udine – Ufficio Mobilità, via Lionello, 1 – telefono 0432-1272453.**

I costi di accesso al servizio sono consultabili al seguente link:

<http://www.comune.udine.it/opencms/opencms/release/ComuneUdine/cittavicina/viabilita/mobilita/bicicleta/udinebike.html?style=1>

4 LE CONDIZIONI DEL SERVIZIO

4.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

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

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

CHI UTILIZZA I PARCHEGGI SSM DEVE RISPETTARE I SEGUENTI DOVERI:

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

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

IN PARTICOLARE È VIETATO:

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

CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

4.2 LE SANZIONI AMMINISTRATIVE

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

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

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

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

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

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

5 SOLUZIONI INNOVATIVE

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

5.1 TELESOSTA

SSM ha attivato nella città di Udine nel Marzo 2008 il servizio di pagamento telefonico della sosta delimitata dalle strisce blu.

Nell'aprile del 2012 è stata introdotta una nuova versione di Telesosta, con funzionalità aggiuntive e migliorative rispetto alla precedente e con funzionamento mediante sistema prepagato.

Nel giugno del 2015 SSM ha lanciato l'applicazione per dispositivi mobili "ParkingFastSSM", realizzata per rendere ancora più fruibile, veloce ed accessibile il servizio Telesosta. La App consente agli utenti di accedere con i propri smartphone o tablet ad ulteriori servizi ed utili informazioni.

La registrazione

L'utente potrà iscriversi al servizio attraverso internet o presso la sede di SSM.

L'utilizzo

Dopo aver effettuato la ricarica, per iniziare, prolungare o terminare la sosta basterà:

- INVIARE UN SMS dal proprio cellulare al numero 320 2041838;
- CHIAMARE dal proprio cellulare il numero 0432 229640 e seguire le istruzioni della voce guida;
- COLLEGARSI al sito www.ssm.it oppure il sito mobile <http://m.ssm.it>;
- SCARICANDO l'applicazione "ParkingFastSSM".

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

Le opzioni

"Telesosta" offre due servizi aggiuntivi a scelta dell'Utente:

- AVVISO DI SCADENZA: informa L'Utente della prossimità di scadenza della sua sosta dando la possibilità di estenderne l'orario;
- AVVISO DI ESAURIMENTO CREDITO: permette di richiedere al sistema in qualsiasi momento di essere avvisati quando il credito è inferiore ad Euro 2,50.

I Costi

Il costo della sosta viene calcolato sul reale tempo usufruito in base alla classe tariffaria della zona, quindi il sistema scalerà dal credito prepagato acquistato dall'Utente solo gli effettivi minuti di parcheggio.

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

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

- ATTIVAZIONE € 7,00
- SMS DI NOTIFICA E AVVISI OPZIONALI: € 0,05 cad.

Il controllo

Il personale addetto è dotato di pc palmare che consente, in tempo reale, il controllo del pagamento del servizio attraverso il numero di targa del veicolo.

I vantaggi

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

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

Possano inoltre accedere al servizio anche le persone giuridiche.

5.2 CARTE PREPAGATE E RICARICABILI: GO CARD / GO PASS / GO PARK

5.2.1 GO CARD

GO CARD è la nuova card prepagata per la sosta nei parcheggi in struttura della città di Udine. Comoda e pratica, permette un accesso facile e sicuro senza passare alla cassa.

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

Si ricarica alla cassa automatica ed alla cassa manuale dei parcheggi in struttura oppure presso la sede SSM; l'importo massimo ricaricabile è di € 100,00. Il credito residuo è sempre verificabile presso la cassa automatica e manuale del parcheggio. Si utilizza avvicinandola alla colonnina; istantaneamente si alzerà la barriera, permettendo l'uscita e scalando l'importo della sosta.

5.2.2 GO PASS

Chi sottoscrive un abbonamento ai parcheggi in struttura della città di Udine riceve una tessera di prossimità "contact less" GO PASS, che viene programmata in funzione della tipologia di abbonamento e della fascia oraria di utilizzo prescelta.

La tessera GO PASS è ricaricabile con credito a scalare, utilizzabile per pagare gli eventuali utilizzi di sosta aggiuntiva rispetto alla propria tipologia di abbonamento e/o fascia oraria e per pagare la sosta in tutti gli altri parcheggi in struttura cittadini. La GO PASS facilita le operazioni di ingresso e uscita ai parcheggi grazie alla tecnologia "contact less", consente il transito nei parcheggi H24 365 giorni all'anno ed indica al cliente l'eventuale credito residuo / importo scalato ad ogni passaggio.

Può essere ricaricata presso le sedi SSM, alle casse automatiche oppure anche online, connettendosi al portale www.ssm.it e pagando tramite carta di credito.

5.2.3 GO PARK

La card ricaricabile GO PARK è utilizzabile per tutti i parcometri della città di Udine, permette di fare il ticket avvicinandola al parcometro senza le monete. Le tessere GO PARK si possono acquistare (e successivamente ricaricare) nei parcheggi in struttura e negli uffici di SSM, ad un prezzo promozionale di euro 30,00 comprensivi di 30 euro di credito prepagato.

Il credito massimo ricaricabile su ogni tessera è pari ad € 100. Per pagare il ticket con la GO PARK basta selezionare con il tasto IMPORTO del parcometro il tempo di sosta desiderato e, dopo aver confermato con il tasto BIGLIETTO, si deve avvicinare la tessera al riquadro di prossimità del parcometro, che emetterà il relativo titolo di sosta.

5.3 SOFTWARE PER IL RINNOVO ON-LINE DEGLI ABBONAMENTI

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

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

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

5.4 SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA

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

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

5.5 NUOVI PARCOMETRI CITTA' DI UDINE

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

5.6 NUOVO PARCHEGGIO DI PIAZZA PRIMO MAGGIO

È stato inaugurato l'11 giugno 2016 il nuovo parcheggio interrato di Primo Maggio in Udine.

SSM nella progettazione del nuovo parcheggio, ha posto molta attenzione, non solo agli aspetti strutturali, architettonici e ambientali, ma anche a quelli funzionali legati all'utilizzo e alla percezione della struttura da parte dell'utenza.

Il parcheggio conta 387 posti auto, 128 al livello -1, 121 al meno 2 e 138 al meno 3 ed è decisamente all'avanguardia dal punto di vista della sorveglianza e della sicurezza: sono 94 i punti di ripresa delle telecamere a circuito chiuso e 12 le stazioni digitali di allarme con attivazione vocale e avvisi su sistema di supervisione centralizzato.

Studiato per facilitare il transito e le operazioni di sosta, il Parcheggio Primo Maggio presenta ampi spazi di manovra grazie all'assenza di pilastri, con una viabilità a senso unico in ingresso e in uscita, una larghezza delle corsie di 6 metri in discesa e di 5 metri in risalita. Per il comfort e la sicurezza degli utilizzatori nella stagione invernale, le rampe di ingresso e di uscita sono riscaldate. La colorazione dei muri e degli stalli di parcheggio, distinta per piano, e la segnaletica a pavimento, che indica chiaramente i percorsi pedonali da seguire, agevolano turisti e cittadini, ottimizzando i tempi di ingresso, permanenza e uscita dalla struttura. Illuminazione a led, colonne di ricarica per auto elettriche e posti rosa riservati alle donne sono altri plus del parcheggio.

SSM ritiene quest'opera strategica ed essenziale per consentire la riqualificazione di Udine a città più verde, moderna, concepita per rilanciare e valorizzare il cuore storico e architettonico della città, per migliorare la fruibilità degli spazi urbani e contemporaneamente promuovere il commercio e turismo, per garantire uno spazio per la sosta in sotterraneo semplice da raggiungere ad al tempo stesso innovativo e facile da fruire.

6 LA QUALITA' DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI

6.1 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

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

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

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

I questionari permettono di rilevare:

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

L'indagine (analisi dei questionari) più recente è stata effettuata nell'aprile del 2014.

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

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

INDAGINE APRILE 2014:

ASPETTI DEL SERVIZIO	MEDIA
Cortesìa e disponibilit� del personale	4,3
Chiarezza e visibilit� della segnaletica di accesso al parcheggio	4,1
Chiarezza e completezza delle informazioni rivolte all'Utenza disponibili presso il parcheggio (tariffe, orari, ecc.)	4,2
Modalit� di pagamento dei servizi di sosta	3,3
Stato di conservazione e pulizia dei vani e dei locali del parcheggio	3,6
Giudizio complessivo sulla qualit� del servizio erogato	3,6

Riepilogo dei risultati delle indagini di soddisfazione del cliente nel periodo maggio 2013 – marzo 2014

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

Nell'ultimo triennio l'analisi dei questionari   stata sospesa alla luce della scarsa partecipazione alla compilazione degli stessi, che si   sostanziata in un campione numerico non significativo ai fini dell'analisi degli stessi.

Il riscontro dai clienti avviene comunque mediante analisi delle informazioni di ritorno e richieste di informazioni / suggerimenti.

6.2 SINTESI DEGLI IMPEGNI

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

6.2.1 Informazione alla clientela

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

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

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

Uffici SSM

Presso la sede operativa e legale di Sistema Sosta e Mobilità S.p.a. in Piazza Primo Maggio 11 – 33100 UDINE nelle giornate di lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 16.30, martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 14.30.

Telefonico

Attraverso il centralino SSM al numero 0432-512820.

Scritto

Con corrispondenza presso l'indirizzo della sede legale o via fax al numero 0432-229493.

Posta elettronica

Attraverso l'e-mail: info@ssm.it

Posta elettronica certificata

Attraverso l'e-mail: ssm@legalmail.it

Sito internet

www.ssm.it

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
INFORMAZIONI TELEFONICHE	Orario del servizio informazioni telefoniche	8 ore/giorno da lunedì a venerdì	Mantenimento
INFORMAZIONI DA SITO INTERNET	Presenza sito internet	SI	Mantenimento
MATERIALE INFORMATIVO E INSERZIONI PUBBLICITARIE	Brochure/inserzioni su quotidiani	SI	Miglioramento
SEGNALETICA CON IDICAZIONE DI ORARI E TARIFFE DEI PARCHEGGI	Presenza orari e tariffe nei parcheggi	SI	Mantenimento
PANNELLI ELETTRONICI INFORMATIVI	Presenza pannelli direzionali con indicazione dei posti liberi in tempo reale	SI	Mantenimento
	Presenza pannelli a messaggio variabile con indicazione orari e posti liberi in tempo reale	SI	Mantenimento

6.2.2 Segnalazioni e Reclami

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

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

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

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

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

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

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

SEGNALAZIONI E RECLAMI			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
TEMPI PER LA RISPOSTA A SEGNALAZIONI (RECLAMI E RICHIESTE)	Tempo massimo di risposta	20 giorni	Mantenimento

6.2.3 Il personale a contatto con il pubblico

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

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

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

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E NEL FORNIRE INFORMAZIONI AI CLIENTI	Riunioni informative e corsi interni	SI	Miglioramento

6.2.4 Affidabilità, Accessibilità, Sicurezza e Regolarità del Servizio

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

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

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

In particolare gli standard sono i seguenti:

- ❖ i parcometri sono collocati in maniera ben visibile in prossimità degli stalli blu, con una media ponderata di un parcometro ogni 30 posti auto tariffati. SSM si impegna a mantenere una presenza di parcometri non inferiore a un parcometro ogni 50 posti auto;
- ❖ le istruzioni per l'uso sono indicate su tutti i parcometri installati;
- ❖ la segnaletica stradale verticale indicante le tariffe e gli orari di pagamento della sosta ed i pannelli integrativi "telesosta" sono collocati in prossimità di ogni parcometro;
- ❖ l'attività di controllo della funzionalità delle apparecchiature viene effettuata periodicamente al fine di garantire una completa affidabilità; SSM si impegna a garantire una funzionalità costante di almeno il 95% delle apparecchiature installate;
- ❖ in caso di guasto, viene assicurato l'intervento del personale entro 30 minuti dalla segnalazione, contattando i numeri telefonici 0432-204527 e 348-5813450 attivo durante l'orario di pagamento della sosta, nelle giornate feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
- ❖ i parcheggi in struttura sono dotati di pannelli luminosi in grado di trasmettere in tempo reale il numero dei posti disponibili; la localizzazione dei parcheggi è agevolata dai percorsi di indirizzamento realizzati tramite il posizionamento della segnaletica verticale;

- ❖ i pannelli direzionali a messaggio variabile, installati in prossimità delle vie di accesso ai parcheggi, offrono indicazioni sulla localizzazione e sui posti liberi in tempo reale;
- ❖ i pannelli a messaggio variabile, installati in prossimità delle principali vie di accesso alla città, forniscono informazioni sui posti auto disponibili in tempo reale e sugli orari dei parcheggi;
- ❖ la società si impegna a garantire il funzionamento continuato delle apparecchiature installate durante l'orario di apertura dei parcheggi, mentre si impegna a garantire il loro ripristino o comunque l'entrata e l'uscita dal parcheggio entro 30 minuti dalla chiamata durante le ore di chiusura. Inoltre, in caso di blocco totale delle autorimesse, la Società si impegna al ripristino completo entro e non oltre le 24 ore, anche con l'eventuale sostituzione fisica delle apparecchiature;
- ❖ tutti i parcheggi in struttura a barriera hanno un interfono con cui gli utenti possono comunicare con il personale (negli orari di presidio) o con la centrale operativa dei parcheggi SSM presso la sede di SSM;
- ❖ in caso di necessità è possibile contattare il seguente numero telefonico:
 - centrale operativa al numero telefonico 0432-204527 tutti i giorni 24 ore su 24.
- ❖ ai disabili è riservato il diritto di parcheggiare senza oneri nella aree di sosta a pagamento a loro dedicate. Presso ogni area di sosta a raso e presso ogni struttura almeno un posto ogni 50 è riservato al parcheggio di auto con il contrassegno "disabili";
- ❖ presso i parcheggi Magrini, Venerio e Primo Maggio, al primo piano interrato ed in prossimità dell'uscita pedonale, sono disponibili gli stalli rosa destinati alle donne.

AFFIDABILITA', ACCESSIBILITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
PARCOMETRI / POSTI AUTO A PAGAMENTO	Numero minimo	1 ogni 30	Mantenimento
PARCOMETRI FUNZIONANTI	% su totale parcometri	95%	Mantenimento
TEMPO DI INTERVENTO PER GUASTI	Tempo massimo di intervento	30 minuti	Mantenimento
SEGNALETICA VERTICALE ZONE A PAGAMENTO	% su totale parcometri	100%	Mantenimento
POSTI RISERVATI AI DISABILI	Nr. posti riservati / 50 posti a pagamento	1/50	Mantenimento
PANNELLI INFORMATIVI LIBERO/OCCUPATO PARCHEGGI A BARRIERA	% sul totale parcheggi a barriera	100%	Mantenimento
SEGNALETICA PARCHEGGI IN STRUTTURA	% sul totale parcheggi a barriera	100%	Mantenimento
MODALITA' DI PAGAMENTO PARCHEGGI GESTITI A PARCOMETRO	Tipologie di pagamento	Contanti al parcometro Europark / "Usa&getta" Telesosta / Tessera GoPark Abbonamento	Mantenimento
MODALITA' DI PAGAMENTO PARCHEGGI GESTITI A BARRIERA	Tipologie di pagamento	Contanti / bancomat alla cassa manuale o automatica Tessera GoCard Abbonamento GoPass (anche on-line)	Mantenimento

6.2.5 Sicurezza e Comunicazione con la Centrale Operativa

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

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

6.2.6 Pulizia dei Parcheggi

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

PULIZIA			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
PULIZIA ORDINARIA DEI VANI E LOCALI	Nr. interventi settimanali	2/3	Miglioramento
PULIZIA RADICALE DELL'AREA DI PARCHEGGIO	Frequenza media in giorni	30	Mantenimento

6.2.7 Trasparenza, valutazione e merito

6.2.3.1 ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

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

In tale ambito, ai sensi del D. Lgs. 33/2013, l'utente può esercitare il diritto di formulare richiesta di accesso agli atti e documenti amministrativi. Tale diritto è riconosciuto a chiunque ne abbia un interesse personale e concreto per la tutela di

situazioni giuridicamente rilevanti, al fine di assicurare la trasparenza dell'azione amministrativa e di favorirne lo sviluppo imparziale, nei limiti di Legge. Ai fini dell' esercizio del diritto di accesso, sono situazioni giuridicamente rilevanti quelle che attengono a diritti soggettivi, interessi legittimi ed interessi pubblici o diffusi.

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

Indicazioni in merito alle modalità di esercizio dell'accesso civico ai sensi del D. Lgs. 33/2013, come modificato dal D. Lgs. 97/2016, sono contenute nella sezione “Società Trasparente” del sito www.ssm.it .

6.2.3.2 PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ

SSM si impegna ad adottare un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità da aggiornare annualmente, quale documento integrativo al Modello di Organizzazione e Gestione aziendale, in apposita sezione dello stesso.

6.2.3.3 PUBBLICAZIONE DEI DATI

SSM si impegna a pubblicare annualmente sul sito www.ssm.it, nella sezione “Società Trasparente”, i contenuti relativi al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, nonché i dati relativi agli andamenti gestionali ed agli impegni di cui alla sezione 6.2.

6.2.8 Procedura di conciliazione

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

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

7 GESTIONE DELLA SOSTA NEL COMUNE DI CIVIDALE DEL FRIULI

Il Comune di Cividale del Friuli, socio di SSM, ha affidato a SSM, tramite apposita convenzione, la gestione integrata del servizio di regolamentazione della sosta a mezzo parcometri dei posti auto situati su piazze, strade e altre aree in Cividale del Friuli.

7.1 Orari e tariffe

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

Gli orari di pagamento della sosta sono dal lunedì alla domenica, comprese le festività, e vanno dalle ore 08.00 alle 19.00, la tariffa unica è fissata in € 0,90 all'ora, la tariffa forfettaria giornaliera, prevista per le domeniche e le giornate festive, in € 4,00.

7.2 Pagamento della sosta a raso su strada

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

- ❖ **in contanti al parcometro:** inserendo le monete accettate nei parcometri fino alla cifra voluta; il parcometro rilascia il ticket da esporre bene in vista dietro il parabrezza;
- ❖ **utilizzando il servizio “Telesosta”:** il servizio permette di effettuare il pagamento della sosta tramite il proprio telefono cellulare o internet;
- ❖ **in modalità prepagata:** attivando ed esponendo bene in vista il **decoder EUROPARK** o la **scheda “usa e getta”**;
- ❖ **Il decoder EUROPARK** permette il pagamento della sosta tramite acquisto di una tessera prepagata e consente il pagamento effettivo della sosta potendo essere attivato e disattivato in qualsiasi momento.

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

Le tariffe e gli orari di pagamento della sosta sono indicati sulla segnaletica stradale verticale apposta nelle aree a pagamento.

SSM gestisce per conto del Comune di Cividale del Friuli circa 363 posti blu a raso.

7.2.1 Punto di distribuzione scheda “usa e getta” e ricariche decoder Europark

E' possibile acquistare le schede “usa e getta” e le ricariche dei decoder Europark presso la Banca Popolare di Cividale, Piazza Duomo civ. 8.

7.2.2 Pagamento della sosta su strada per i Residenti e Operatori commerciali

Gli utenti residenti nel Comune di Cividale del Friuli e gli operatori commerciali aventi l'attività nel Comune di Cividale del Friuli hanno la possibilità di richiedere al Comando di Polizia Municipale l'emissione di un abbonamento alle seguenti tariffe (*per informazioni telefoniche 0432-710220*):

ABBONAMENTI RESIDENTI	TARIFFA MENSILE
UTENTI RESIDENTI NELLE ZONE BLU	€ 25,00
UTENTI ULTRASESSANTACINQUENNI RESIDENTI NELLE ZONE BLU	€ 20,00
OPERATORI COMMERCIALI NELLE ZONE BLU	€ 65,00

Il pagamento dell'abbonamento viene effettuato presso la Tesoreria della Banca Popolare di Cividale; il rilascio ed i rinnovi vengono effettuati presso il Comando di Polizia Municipale presentando, per il rilascio, la contabile di pagamento e la carta di circolazione dell'auto intestata al richiedente, per i rinnovi la contabile di pagamento.

8 GESTIONE DELLA SOSTA NEL COMUNE DI TARVISIO

Il Comune di Tarvisio, socio di SSM, ha ritenuto coerente affidare a SSM, tramite apposita convenzione, la gestione integrata del servizio di regolamentazione della sosta a mezzo parcometri dei posti auto situati su piazze, strade e altre aree di Tarvisio.

8.1 Orari e tariffe

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

Gli orari di pagamento della sosta sono dal lunedì al sabato, vanno dalle ore 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 19.00, la tariffa unica è fissata in € 0,80 all'ora. Nella zona attrezzata per la sosta dei camper la tariffa è fissata in € 0,60 all'ora 24 ore su 24.

8.2 Pagamento della sosta a raso su strada

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

- ❖ **in contanti al parcometro:** inserendo le monete accettate nei parcometri fino alla cifra voluta; il parcometro rilascia il ticket da esporre bene in vista dietro il parabrezza;
- ❖ **in modalità prepagata:** attivando ed esponendo bene in vista il **decoder EUROPARK** o la **scheda “usa e getta”**;
- ❖ **Il decoder EUROPARK** permette il pagamento della sosta tramite acquisto di una tessera prepagata e consente il pagamento effettivo della sosta potendo essere attivato e disattivato in qualsiasi momento.

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

Le tariffe e gli orari di pagamento della sosta sono indicati sulla segnaletica stradale verticale apposta nelle aree a pagamento.

SSM gestisce per conto di Tarvisio circa 243 posti blu a raso.

8.2.1 Pagamento della sosta su strada per i Residenti e Operatori commerciali

Gli utenti residenti nel Comune di Tarvisio e gli operatori commerciali aventi l'attività nel Comune di Tarvisio hanno la possibilità di richiedere al Comando di Polizia Municipale l'emissione di un **abbonamento mensile al costo di € 30,00** (per informazioni telefoniche 0428-2980 int. 101).

Chi sottoscrive un abbonamento riceve come supporto un tagliando indicante i dati del veicolo, la data di emissione e di scadenza.

8.2.2 Sportello SSM in Tarvisio

SSM ha attivato presso gli uffici comunali di Tarvisio, al primo piano, uno sportello aperto tutti i venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00. Presso lo sportello SSM è possibile:

- ricaricare il decoder Europark e acquistare la scheda "usa e getta".
- richiedere il rilascio, previa autorizzazione della Polizia Municipale, di un abbonamento residenti/operatori commerciali
- rinnovare un abbonamento residenti / operatori commerciali

9 REVISIONE DELLA CARTA

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

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

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

REDATTA DA SISTEMA SOSTA E MOBILITÀ SPA NEL MESE DI APRILE 2017

NUMERI UTILI

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
INFORMAZIONI AI CLIENTI	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Piazza Primo Maggio, 11 33100 Udine	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i>	0432.512820 0432.204527 <i>orario d'ufficio</i>	info@ssm.it fax 0432.229493 www.ssm.it
NUMERO VERDE SEGNALAZIONI GUASTI/AVARIA PARCOMETRI			800912863 (da tel. fisso) 0432.204527 348.5813450 <i>feriali</i> 7.00-21.00	
CENTRALE OPERATIVA PARCHEGGI IN STRUTTURA			0432.204527 <i>lun-gio 7.00-21.00</i> <i>ven-sab 7.00-22.00</i>	
REPERIBILITÀ PARCHEGGI IN STRUTTURA			0432.204527 <i>lun-sab 21.00-7.00</i> <i>festivi 24 ore su 24</i>	
SEGNALAZIONI E RECLAMI	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Piazza Primo Maggio, 11 33100 Udine Parceggio Andreuzzi Via Andreuzzi 33100 Udine	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i> Via Andreuzzi <i>negli orari di presidio</i>	0432.512820 0432.204527	info@ssm.it fax 0432.229493 www.ssm.it

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
SEGNALAZIONI E RECLAMI	Parceggio Caccia Via Caccia 33100 Udine	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i>		
	Parceggio Magrini Via Magrini 33100 Udine	Via Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i>		
	Parceggio Tribunale L.go Ospedale Vecchio 33100 Udine	L.go Ospedale Vecchio <i>negli orari di presidio</i>		
	Parceggio Ospedale Via G. Pieri 33100 Udine	Via G. Pieri <i>tutti i giorni 7.30-21.30</i>		

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
VENDITE RICARICHE DECODER EUROPARK / SCHEDE USA E GETTA	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Piazza Primo Maggio, 11 33100 Udine	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i>		L'elenco dei punti di distribuzione sul sito www.ssm.it
	Parceggio Andreuzzi Parceggio Magrini Parceggio Tribunale	<i>Indirizzi e orari a pagina 23</i>		
	Banca di Cividale Piazza Duomo, 8 33043 Cividale del Friuli (UD)	Piazza Duomo, 8 <i>lun-ven 8.20-13.20 14.35-15.35</i>		

CARTA DEI SERVIZI

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
VENDITE RICARICHE DECODER EUROPARK / SCHEDA USA E GETTA	ACU Automobile Club Udine Via Crispi, 17 33100 Udine	Via Crispi, 17 <i>lun-ven</i> 8.30-12.30 14.30-18.00 <i>Sabato 8.30 – 12.30</i>		
	ACU Automobile Club Udine V.le Tricesimo, 46 33100 Udine	V.le Tricesimo, 46 <i>lun-ven</i> 8.30-12.30 14.30-18.00		
	Banca di Cividale Piazza Duomo, 8 33043 Cividale del Friuli (UD)	Piazza Duomo, 8 <i>lun-ven</i> 8.20-13.20 14.35-15.35		
	Comune di Tarvisio Via Roma, 3 33016 Tarvisio (Ud)	Via Roma, 3 <i>(contattare sede SSM per info su giornate e orari)</i>		
	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
VENDITE TESSERE PREPAGATE	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Piazza Primo Maggio, 11 33100 Udine	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i>		L'elenco dei punti di distribuzione sul sito www.ssm.it
	Parcheggio Andreuzzi Parcheggio Magrini Parcheggio Tribunale	<i>Indirizzi e orari a pagina 23</i>		
ISCRIZIONE SERVIZIO TELESOSTA	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Piazza Primo Maggio, 11 33100 Udine	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i>		www.ssm.it

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
<p>RICHIESTA ABBONAMENTO RESIDENTI</p>	<p>Servizio Polizia Municipale Ufficio Traffico Via Girardini, 24 33100 Udine</p>	<p>Via Girardini, 24 <i>lun-sab</i> 8.45-12.15 15.30-18.00</p>		<p>Moduli online sui siti www.comune.udine.it www.ssm.it</p>
<p>PRIMA EMISSIONE ABBONAMENTO RESIDENTI</p>	<p>Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Piazza Primo Maggio, 11 33100 Udine</p>	<p>Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i></p>		
<p>RINNOVO ABBONAMENTO RESIDENTI</p>	<p>Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale c/o parcheggio</p>	<p>Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i> Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i> Andreuzzi <i>negli orari di presidio</i> Tribunale <i>negli orari di presidio</i></p>		<p>On-line con carta di credito dal sito www.ssm.it</p>
<p>PRIMA EMISSIONE ABBONAMENTO PARCHEGGI ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI, MORETTI, TRIBUNALE, VENERIO, BERTALDIA E PRIMO MAGGIO</p>	<p>Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale</p>	<p>Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i></p>		

CARTA DEI SERVIZI

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
PRIMA EMISSIONE ABBONAMENTO PARCHEGGI ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI, MORETTI, TRIBUNALE, VENERIO, BERTALDIA E PRIMO MAGGIO	c/o parcheggio	AndreuZZi <i>negli orari di presidio</i> Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i> Tribunale <i>negli orari di presidio</i>		
RINNOVO ABBONAMENTI PARCHEGGI ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI, TRIBUNALE, MORETTI, VENERIO, BERTALDIA E PRIMO MAGGIO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale c/o parcheggio	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i> AndreuZZi <i>negli orari di presidio</i> Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i> Tribunale <i>negli orari di presidio</i>		Mediante bonifico bancario contattando i ns uffici On-line con carta di credito dal sito www.ssm.it
PRIMA EMISSIONE ABBONAMENTO PARCHEGGIO VASCHELLO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i>		
RINNOVO ABBONAMENTO PARCHEGGIO VASCHELLO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale c/o parcheggi	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i> AndreuZZi <i>negli orari di presidio</i> Tribunale <i>negli orari di presidio</i> Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i>		Mediante bonifico bancario contattando i ns uffici On-line con carta di credito dal sito www.ssm.it

	INDIRIZZO	DI PERSONA	TELEFONO	SITO INTERNET / E-MAIL / FAX
INSERIMENTO LISTE D'ATTESA ABBONAMENTO PARCHEGGI ANDREUZZI, CACCIA, MAGRINI, TRIBUNALE, MORETTI, VASCHELLO, VENERIO, BERTALDIA E PRIMO MAGGIO	Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Piazza Primo Maggio, 11 33100 Udine c/o parcheggi	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i> Andreuzzi <i>negli orari di presidio</i> Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i> Tribunale <i>negli orari di presidio</i>		listadiattesa@ssm.it
UDINEBIKE	ISCRIZIONI E RICARICHE Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. Sede Operativa e Legale Parcheggio Magrini	Piazza Primo Maggio, 11 <i>orario d'ufficio</i> Via Magrini <i>lun-sab 7.00-21.00</i>	INFORMAZIONI Comune di Udine Ufficio Mobilità 0432-1272453	www.comune.udine.it/udinebike