



Società Multiservizi Rovereto SRL

CARTA DEI SERVIZI S.M.R.

Servizio gestione della sosta a pagamento e servizi connessi

Rev.00 giugno 2024

INDICE

1. INTRODUZIONE

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

- a. Uguaglianza e imparzialità
- b. Continuità e garanzia del servizio
- c. Efficacia ed efficienza
- d. Partecipazione
- e. Cortesia e disponibilità
- f. Chiarezza, trasparenza e identificabilità
- g. Informazione
- h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente
- i. Semplificazione

3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L.

- a. Storia in breve
- b. Mission e obiettivi
- c. Servizi gestiti
 - 1) *Farmacie comunali*
 - 2) *Sosta e mobilità*
 - 3) *Impianti sportivi*
 - 4) *Servizi teatrali e logistica eventi*
 - 5) *Servizi cimiteriali*
 - 6) *Videosorveglianza*
 - 7) *Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)*

4. IL SERVIZIO “GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO E SERVIZI CONNESSI”

- a. Descrizione del servizio
- b. Descrizione delle strutture
- c. Gestione del rapporto contrattuale
 - 1) *Pagamento/Fatturazione*
 - 2) *Rettifica di fatturazione/Rimborso*
 - 3) *Morosità*

5. DOVERE DEGLI UTENTI

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

- a. Qualità nel rapporto utenza (tabella)
- b. Qualità nella gestione delle strutture (tabella)
- c. Qualità nella gestione del servizio (tabella)
- d. Aggiornamento carta dei Servizi
- e. Indagini “soddisfazione utente”

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

- a. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)
- b. Numero unico reperibilità

8. RECLAMI / PROPOSTE

9. TRATTAMENTO DEI DATI

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- a. in materia di qualità dei servizi
- b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy
- c. in materia di società partecipate

11. ALLEGATI

- A. Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio “GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO E SERVIZI CONNESSI”
- B. Modulo reclamo / proposta

1. Introduzione

La presente **Carta dei servizi** costituisce una dichiarazione degli impegni che **Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (S.M.R.)** assume nei confronti dei propri utenti volta a promuovere l'accoglienza e la trasparenza, a garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e a favorire il dialogo e la relazione con gli utenti.

La Carta dei servizi, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, è uno strumento volto a qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti all'utenza. Essa costituisce pertanto:

strumento di conoscenza, in quanto fornisce informazioni sul servizio offerto e gestito, sull'organizzazione dell'Azienda e sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con quest'ultima; essa garantisce inoltre un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;

strumento di partecipazione, in quanto permette l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti e descrive le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;

strumento di tutela, in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami.

2. I principi fondamentali

a. Uguaglianza e imparzialità

S.M.R. garantisce a tutte le persone l'accessibilità ai servizi da essa gestiti, nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b. Continuità e garanzia del servizio

S.M.R. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale o qualora dovessero verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature o degli impianti utilizzati, essa si impegna comunque ad informare tempestivamente l'utenza e a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

c. Efficacia ed efficienza

S.M.R. si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente; essa persegue, quale obiettivo della propria strategia aziendale, il miglioramento continuo di efficacia, efficienza, sicurezza e continuità dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

d. Partecipazione

Gli utenti vengono messi in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti e presentare proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che potranno aiutare a migliorare in modo continuo i servizi gestiti da S.M.R.

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e di accedere alle informazioni aziendali di interesse, secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia in merito a prestazioni di servizi istituzionali.

S.M.R. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, ed a prevedere apposite modalità o procedure di gestione del reclamo, utilizzabili dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificassero violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei servizi.

e. Cortesia e disponibilità

S.M.R. si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

f. Chiarezza, identificabilità e trasparenza

S.M.R. garantisce nei confronti dell'utente l'utilizzo di un linguaggio, scritto e verbale, improntato alla chiarezza, alla semplicità e all'efficacia della comunicazione.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha il diritto di conoscere le attività svolte dai singoli settori e le procedure collegate alle richieste espresse, i relativi tempi di esecuzione e i nomi dei responsabili dei servizi.

Il personale di S.M.R. è sempre riconoscibile e munito di tessera di riconoscimento se fuori sede.

S.M.R. assolve agli obblighi dell'amministrazione trasparente ai sensi della normativa vigente e tutela la privacy dei propri clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), delle disposizioni compatibili del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs 196/2003 e ss.mm) e del D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

g. Informazione

S.M.R. assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e indirizzi e-mail dedicati; mantiene rapporti con gli organi di informazione, effettua campagne di informazione, digitali e materiali, e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente

S.M.R., nello svolgimento dei servizi gestiti, garantisce in ogni attività la tutela della sicurezza degli utenti e la salvaguardia dell'ambiente.

i. Semplificazione

S.M.R., in linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE e tenendo conto degli impegni documentali richiesti dal socio affidatario del servizio, opera con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dei clienti.



3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L. (S.M.R.)

a. Storia in breve

La Società trova origine come azienda speciale Azienda Multiservizi Rovereto (A.M.R.), costituita nel maggio 1999 a seguito della delibera del Consiglio Comunale di Rovereto n. 99 del 4 dicembre 1998; essa è da subito subentrata alla preesistente Azienda Farmaceutica Municipalizzata (AFM), operante fin dal 1966, nella gestione delle farmacie comunali e, a partire dal 2003 e fino al 2015, ha sviluppato ulteriori servizi affidatigli dal socio unico (Sosta, Impianti Sportivi, Servizi Cimiteriali, Teatri).

Nel 2019, a seguito delle delibere n. 25 en. 38 del Consiglio Comunale di Rovereto, la Società è stata trasformata in società di capitali (ai sensi dell'art. 115 T.U.E.L.) prendendo il nome di **Società Multiservizi Rovereto s.r.l. (SMR)**.

b. Mission e obiettivi

S.M.R. è una società "in-house providing", a partecipazione interamente pubblica, soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte dei soci amministrazioni pubbliche (socio unico Comune di Rovereto alla data di pubblicazione della presente). I soci esercitano il "controllo analogo" sulla Società, impartiscono criteri e indirizzi per la gestione dei servizi e determinano le tariffe di propria competenza.

La Società gestisce servizi affidatigli avendo per oggetto le attività strettamente necessarie al perseguimento delle finalità istituzionali dei propri soci.

La Società, con sede a Rovereto in via Pasqui nr. 10 è diretta dal Consiglio d'Amministrazione, composto da tre membri compreso il Presidente (eletto dall'assemblea), che ha il compito di attuare in piena autonomia le linee programmatiche indicate dall'Assemblea dei soci, ponendo al centro del suo operato i criteri di efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi e l'impegno costante per il soddisfacimento dell'utente.

Gli Organismi di controllo sono il Collegio Sindacale, l'Organo di Revisione, l'Organismo di Vigilanza.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

c. Servizi gestiti da S.M.R.

1) Farmacie comunali

La Società gestisce le quattro farmacie comunali del Comune di Rovereto (via Paoli 19, via Benacense 43, viale Trento 33/a, via del Garda 103) e la farmacia comunale del Comune di Isera (via Cavalieri). Tutte le informazioni sono presenti sul sito web www.farmaciecomunalirovereto.it

2) Sosta e mobilità

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio della sosta a pagamento, sia in superficie (totali 2.200 stalli circa) che in struttura (totali nr. 9 impianti, 2.220 posti circa), comprensivo delle attività di rilascio abbonamenti, manutenzione e pulizia, accertamento violazioni, informazione e promozione.

3) Impianti sportivi, sale e portinerie

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce il servizio di prenotazione e custodia delle sale comunali e circoscrizionali (totali nr. 19 sale) e i servizi di portineria e reception presso alcune strutture comunali (totali nr. 3 luoghi).

4) Servizi teatrali e logistica eventi

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto i servizi teatrali (service tecnico e di sala) e di custodia dei teatri comunali, in particolare il Teatro Zandonai e Teatro alla Cartiera, incluso le attività amministrative di assistenza alla programmazione degli eventi, la promozione e il supporto alla comunicazione del Comune. Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce le attività di supporto logistico e l'organizzazione di eventi.

5) Servizi cimiteriali

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto la custodia delle strutture cimiteriali (totali nr. 6 cimiteri) di Rovereto mantenendone lo stato di decoro ed effettuandone la manutenzione ordinaria; essa gestisce inoltre tutti i servizi cimiteriali, sia per quanto riguarda le attività amministrative (pratiche funerali, concessioni, rapporto con imprese di pompe funebri, ecc.) che tutte le operazioni cimiteriali (inumazione, esumazioni, tumulazione, estumulazione). La Società gestisce servizi cimiteriali anche per altri enti locali (Comune di Brentonico).

6) Videosorveglianza

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

7) Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di manutenzione e implementazione del sistema di videosorveglianza e videoregistrazione, sia per quanto riguarda gli impianti e i sistemi di sicurezza urbana che quelli riguardanti il patrimonio comunale.

4. IL SERVIZIO “GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO E SERVIZI CONNESSI”

a. Descrizione del servizio

Con il contratto stipulato in data 9 settembre 2021 tra il Comune di Rovereto ed SMR, quest'ultima è divenuta responsabile della gestione della sosta a pagamento, sia in superficie che in struttura, e dei servizi connessi.

Le attività previste nel contratto di servizio sono le seguenti:

Gestione della sosta in superficie (SSUP)

Si tratta della gestione della sosta sui posti auto con strisce blu situati su piazze e strade in disponibilità al Comune, subordinati al pagamento della tariffa così come stabilita dal Piano Tariffario della Sosta (PTS).

La gestione include:

- 1) la realizzazione di nuovi spazi destinati alla sosta (progettazione, esecuzione e gestione);

- 2) la realizzazione e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature necessarie al controllo della sosta (parcometri e altri sistemi di esazione della tariffa);
- 3) la realizzazione e la manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature per la segnaletica stradale verticale ed orizzontale;
- 4) la prevenzione e l'accertamento delle violazioni in materia di sosta secondo quanto previsto da specifici Decreti o dagli Atti del Sindaco;
- 5) il rilascio, agli aventi titolo, dei contrassegni relative alle agevolazioni per la sosta in superficie (c.d. abbonamenti sosta superficie) nelle modalità previste dal Piano Tariffario della Sosta (PTS).

Gli stalli di sosta a pagamento nel Comune di Rovereto raggiungono il numero di 2.200 circa. Le tariffe variano a seconda delle diverse zone tariffarie in base a quanto previsto dal Piano Tariffario della Sosta (PTS); si rimanda alla pagina dedicata del sito web www.smr.tn.it per la consultazione di tutte le informazioni relative.

L'utente può pagare la sosta in diverse modalità:

mediante parcometro, in contante (tutti i dispositivi erogano il resto in moneta) o con carta di credito (molti dispositivi sono provvisti di sistema contactless); la zona tariffaria, gli orari a pagamento e le tariffe applicate sono riportati su ogni parcometro. In caso di guasto del parcometro si prega l'utente di contattare il numero verde sopra riportato, un operatore fornirà indicazioni sull'altro parcometro più vicino dove effettuare il pagamento; in alternativa si possono usare le App di cui sotto. La maggior parte dei parcometri sono inseriti in un sistema di controllo centralizzato e monitorati dal personale tecnico della Società, anche il personale ausiliario è incaricato di segnalare gli eventuali guasti in modo da ridurre i tempi di intervento per il ripristino del funzionamento (vedasi standard di qualità Allegato 1); il ticket rilasciato dal parcometro rappresenta la prova del pagamento e va esposto, ben visibile, all'interno della vettura in prossimità del parabrezza anteriore.

mediante una delle App indicate sul parcometro e/o sulla segnaletica verticale (sono disponibili alcuni tra i principali operatori nazionali). Questa modalità è vantaggiosa per l'utente in quanto risparmia tempo nelle operazioni di sosta e può prolungare o interrompere anticipatamente la sosta impostata potendo in tal modo pagare per il tempo effettivo della sosta. Alcune App addebitano all'utente delle fees fisse e/o variabili;

mediante il possesso di un abbonamento; si tratta di agevolazioni per la sosta in zona gialla (circa nr. 1.690 stalli) previste per residenti, lavoratori, pendolari e studenti. Gli abbonamenti hanno una durata minima di un mese o multipli, fino ad un massimo di dodici mesi; in ogni caso la durata non potrà superare la scadenza del 31 dicembre. Alcune aree di sosta "organizzate" prevedono limitazioni per alcuni tipi di abbonamento, a favore di altri. In caso di disdetta dell'abbonamento sottoscritto è previsto il rimborso del valore relativo al periodo non goduto.

La sottoscrizione dell'abbonamento da parte dell'utente avviene presso gli uffici di sede in orario di sportello e/o presso lo sportello sito nel parcheggio "Centro" in via Manzoni.

Controlli sui parcheggi blu:

Gli ausiliari del traffico, in uniforme e muniti di tessera di riconoscimento, sono pubblici ufficiali dipendenti di S.M.R., essi hanno il compito di vigilare sul corretto funzionamento dei parcometri, dare informazioni agli utenti sulle opzioni di sosta in base alle esigenze o rispondere a quesiti relativi al servizio, verificare l'esposizione del ticket o il pagamento tramite App, sanzionare l'eventuale mancato pagamento. Le sanzioni vengono incassate direttamente dall'Amministrazione comunale; per eventuali ricorsi rivolgersi al Corpo Intercomunale di Polizia Locale "Rovereto e Vali del Leno" (per info: www.comune.rovereto.tn.it).

Gestione della sosta in struttura (SSTR)

Si tratta della gestione del servizio relativo alla sosta, con e senza custodia, nelle strutture in disponibilità al Comune di Rovereto destinate ad autorimesse e parcheggi, rimessaggio di autocaravan e caravan, subordinate al pagamento della tariffa così come stabilita dal Piano Tariffario della Sosta (PTS).

La gestione include:

- 1) La realizzazione di infrastrutture destinate ad autorimesse e parcheggi, con ciò intendendosi ogni attività necessaria dalla progettazione alla esecuzione nonché alla loro gestione, secondo il piano di sviluppo annuale approvato dal Comune;
- 2) la manutenzione ordinaria e straordinaria, sia degli elementi strutturali dei parcheggi sia degli impianti e delle apparecchiature, oltre che degli strumenti di segnaletica verticale ed orizzontale;
- 3) la pulizia periodica dei locali, inclusa pulizia e sgombero neve delle rampe di accesso e di uscita dei parcheggi interrati e sopraelevati, cura del verde di pertinenza;
- 4) prevenzione e controllo della sosta.

I parcheggi pubblici in struttura sono a pagamento, con tariffe deliberate dal Comune di Rovereto e previste nel Piano Tariffario della Sosta (PTS). Il regolamento e le tariffe orarie dei parcheggi sono affissi nei pressi delle casse e dei varchi di accesso e sono pubblicati nel sito internet <https://www.smr.tn.it/portfolio-items/sostae-mobilita/>

Entrando nel parcheggio i clienti si impegnano a rispettare la segnaletica esistente e le regole di conduzione e di parcheggio dei veicoli, nonché a parcheggiare solo nei posti delimitati, chiudere l'autoveicolo e non lasciarvi oggetti di valore in vista. È importante ritirare e conservare il ticket di ingresso (in caso di ticket smarrito è previsto, per l'uscita, il pagamento di un ticket giornaliero, il cui importo è indicato nel regolamento) e portarlo con sé se necessario per accedere alla struttura.

In tutti i parcheggi (escluso i parcheggi Municipio e Santa Maria "ex Bimac", muniti di parcometro), è possibile pagare la sosta alle casse automatiche.

Presso ogni struttura è possibile contattare un operatore 24 ore su 24 tramite il numero verde 800 170 010 e tramite gli appositi tasti chiamata agli ingressi e alle colonnine in uscita dei parcheggi.

Le strutture sono videosorvegliate; S.M.R. non risponde per eventuali danni o furti, le immagini registrate vengono trattate e conservate ai sensi di legge (informativa disponibile su <https://www.smr.tn.it/informativa-privacy/>) possono essere prodotte esclusivamente alle forze dell'ordine. Gli orari di apertura e chiusura sono definiti per ogni singolo parcheggio in struttura e sono riportati sulla cartellonistica all'entrata ed in prossimità della cassa; nella maggior parte dei casi è prevista la chiusura degli accessi mediante cancelli e/o serrature magnetiche alle porte.

I parcheggi Centro Storico "Colli" e Centro "Manzoni" sono collegati a pannelli elettronici disposti in diversi punti della città, che informano in tempo reale sul numero di posti auto liberi nelle varie strutture.

Nei parcheggi sono presenti posti auto riservati alle persone diversamente abili contrassegnati da segnaletica orizzontale di colore giallo e situati nei pressi delle uscite pedonali; sono inoltre presenti ascensori per facilitare l'accesso.

Nei parcheggi in struttura è apposta la segnaletica riguardante l'accesso e la sosta dei veicoli alimentati a GPL.

In un'ottica di risparmio energetico e di riduzione dell'impatto ambientale, S.M.R. ha in corso un progetto di "relamping" dei parcheggi in struttura, che vedrà il passaggio progressivo alla tecnologia Led.

L'utente può pagare la sosta in struttura (ad esclusione dei parcheggi "Municipio" e "Santa Maria") nelle seguenti modalità:

mediante cassa automatica, utilizzando il ticket rilasciato alla sbarra al momento dell'ingresso si può pagare in contante (tutti i dispositivi erogano il resto in moneta) o con carta di credito (incluso sistema contactless); gli orari di apertura e le tariffe applicate sono riportati su ogni dispositivo.

mediante il possesso di un abbonamento; si tratta d'agevolazioni per la sosta nel parcheggio in struttura prescelto. Gli abbonamenti hanno una durata mensile e/o annuale; in caso di disdetta dell'abbonamento sottoscritto è previsto il rimborso del valore relativo al periodo non goduto. Le tipologie di abbonamento per la maggior parte delle strutture sono le seguenti:

- Abbonamenti diurno: consente la sosta tutti i giorni dalle 08:30 alle 20:00
- Abbonamento completo: consente la sosta tutti i giorni, dalle 0:00 alle 24:00;
- Abbonamento notturno/week end: consente la sosta da lunedì al venerdì dalle 18:30 alle 09:00 ed il sabato e domenica dalle 0:00 alle 24:00.

La sottoscrizione dell'abbonamento da parte dell'utente avviene, previo appuntamento, presso lo sportello in via Manzoni per i parcheggi "Centro Storico" (viale dei Colli) e "Centro" (via Manzoni) e presso lo sportello degli uffici di sede per le altre strutture.

1. Servizi connessi alla mobilità urbana (SCUM)

- 1) rilascio, agli aventi titolo, dei contrassegni per la sosta nelle aree a pagamento, delle autorizzazioni al transito e/o sosta nelle Zone a Traffico Limitato (ed eventuali Aree Pedonali o Zone di Rilevanza Urbanistica), delle autorizzazioni per disabili (ex art. 381 e ss.mm.ii Reg. attuazione C.d.S.) e delle autorizzazioni per i medici in visita urgente, applicando scrupolosamente la normativa, i regolamenti, i disciplinari, le ordinanze e le indicazioni del Comune. Il rilascio dei permessi temporanei per accesso alla ZTL (ed eventuali Aree Pedonali o Zone di Rilevanza Urbanistica) viene effettuato, di norma, dal Comune mediante il Corpo di Polizia Locale, fatta salva la possibilità di un futuro trasferimento del rilascio anche degli stessi secondo modalità appositamente stabilite;
- 2) fornitura e posa in opera di tutti i dispositivi necessari al fine di ottimizzare e massimizzare gli incassi derivanti dalla gestione del servizio nonché disincentivare l'evasione del pagamento, implementando in particolare servizi on line per il pagamento e rilascio dei titoli di cui alla precedente lettera a);
- 3) realizzazione e manutenzione di pannelli informativi elettronici sulle disponibilità dei parcheggi e sulle condizioni o prescrizioni relative alla mobilità (posti liberi, ordinanze, blocchi, ZTL, etc.);
- 4) realizzazione e manutenzione di varchi elettronici, comprese le apparecchiature per la rilevazione degli accessi non autorizzati alle ZTL (e/o alle eventuali Aree Pedonali), secondo il piano di sviluppo di cui all'art. 8; monitoraggio dei posti auto, ai fini statistici, oltre che di rendicontazione;
- 5) realizzazione e promozione di campagne informative e/o di iniziative volte rispetto ai temi della mobilità e all'utilizzo delle aree di sosta;
- 6) promozione ed elaborazione di studi e piani finalizzati ad individuare le migliori condizioni nonché la funzionalità della viabilità e dell'utilizzazione delle aree urbane nel rispetto del benessere e della sicurezza dell'utenza pedonale ed automobilistica, nonché il monitoraggio del traffico viario e l'educazione all'uso corretto e funzionale dei veicoli e dei mezzi di trasporto pubblici e privati;
- 7) il supporto al Comune di Rovereto ed al Corpo Intercomunale di Polizia Locale "Rovereto e Valli del Leno" per gestione della viabilità e per ogni altra operazione opportuna o necessaria mediante utilizzo di personale di SMR (ad esempio per gestione accessi, informazioni all'utenza ecc.).

b. Descrizione delle strutture

1. PARCHEGGIO IN STRUTTURA “ROVERETO CENTRO” DI VIA MANZONI

- Totale nr. 194 stalli distribuiti su 2 livelli interrati.
- Sistema di accesso a barriera con pagamento ticket alla cassa automatica (contanti, bancomat, carta di credito e *contactless payment*);
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità; la sosta notturna è a pagamento.
- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Il numero massimo di abbonamenti rilasciabili è di n. 130.
- Detto limite potrà essere dal gestore ampliato fino a 150 in relazione alla possibilità di accogliere abbonamenti della nuova tipologica “notturno/weekend”.

2. PARCHEGGIO IN STRUTTURA “CENTRO STORICO” DI VIALE DEI COLLI

- Totale nr. 143 stalli distribuiti su 4 livelli interrati.
- Sistema di accesso a barriera con pagamento ticket alla cassa automatica (contanti, bancomat, carta di credito e *contactless payment*);
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità; la sosta notturna è a pagamento.
- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Il numero massimo di abbonamenti rilasciabili è di n. 110.
- Detto limite potrà essere dal gestore ampliato fino a 120 in relazione alla possibilità di accogliere abbonamenti della nuova tipologica “notturno/weekend”.
- Fermo restando gli abbonamenti già in corso, gli ulteriori abbonamenti sono rilasciati solamente ai residenti o titolari di attività economica ubicata nelle vie collocate all'interno della c.d. Zona a Traffico Limitato (come definita dall'apposita ordinanza comunale).

3. PARCHEGGIO IN SUPERFICIE ED IN STRUTTURA DI VIA BRIGATA ACQUI

- L'area scoperta nel parcheggio pubblico in via Brigata Acqui è assoggettata al pagamento della tariffa di sosta come nelle altre aree pubbliche, applicando la tariffa “zona gialla 2”.
- Sulle aree scoperte è consentita la sosta agli utenti in possesso di abbonamento categoria “residenti”, “lavoratori”, e “lavoratori pendolari”.
- Per quanto attiene i 29 stalli coperti al piano seminterrato è consentita la sosta a pagamento tramite parcometro applicando la tariffa “zona gialla 2” o con abbonamento categoria “lavoratori pendolari”.
- Al sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.

4. PARCHEGGIO IN STRUTTURA DI PIAZZA DELLA PACE (BRIONE)

- Totale nr. 102 stalli distribuiti su 2 livelli interrati.
- Accesso libero con pagamento ticket al parcometro (contanti, bancomat, carta di credito e contactless payment) applicando la tariffa “zona gialla 2” o con abbonamento categoria “residenti” o “lavoratori”;
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità; la sosta notturna è a pagamento.
- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Il primo piano interrato del parcheggio di piazza della Pace è equiparato a zona gialla di superficie ai fini dell’emissione degli abbonamenti riservati alle categorie “residenti” e “lavoratori”.
- Hanno diritto all’abbonamento i residenti e i lavoratori delle vie comprese dall'incrocio da viale Trento con via Brione scendendo verso il parcheggio. Più specificatamente: via Brione, via Perosi, via Pellico, piazza della Pace, via Comel, via Puccini, viale Trento (solo per il tratto compreso tra via Brione e via Salvetti) e via Salvetti.
- Il secondo piano interrato è riservato alla sosta per gli utenti in possesso di abbonamento annuale/mensile, secondo le tariffe previste.

5. PARCHEGGIO IN STRUTTURA DI VIA MAGAZOL

- Totale nr. 30 stalli distribuiti su 1 livelli interrato.
- Sistema di accesso a barriera; sosta riservata ai soli utenti in possesso di abbonamento annuale/mensile, secondo le tariffe previste.
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità
- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Nel parcheggio non è consentita la sosta agli utenti in possesso di abbonamento categoria “residenti”, “lavoratori”, e “lavoratori pendolari”.

6. PARCHEGGIO IN STRUTTURA DI VIA PIAVE (LIZZANA)

- Totale nr. 58 stalli distribuiti su 1 livelli interrato.
- Sistema di accesso a barriera con pagamento ticket alla cassa automatica (contanti, bancomat, carta di credito e *contactless payment*).
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità; la sosta notturna è a pagamento.
- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Il numero massimo di abbonamenti rilasciabili presso il parcheggio Lizzana è di 45 abbonamenti complessivi.

7. PARCHEGGIO IN STRUTTURA “MUNICIPIO” – VICOLO TINTORI

- Totale nr. 76 stalli distribuiti su 2 livelli interrati.

- Accesso libero con pagamento ticket al parcometro (contanti, bancomat, carta di credito e *contactless payment*) applicando la tariffa “zona gialla 1” o con abbonamento categoria “residenti” o “lavoratori”;
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità; la sosta notturna è a pagamento.
- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Il numero massimo di abbonamenti rilasciabili è di n. 38; sosta con abbonamento consentita solo al livello -3.

8. PARCHEGGIO IN STRUTTURA “OSPEDALE” – CORSO VERONA

- Totale nr. 207 stalli distribuiti su 3 livelli interrati.
- Sistema di accesso a barriera con pagamento ticket alla cassa automatica (contanti, bancomat, carta di credito e *contactless payment*);
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità; la sosta notturna è a pagamento.
- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Il numero massimo di abbonamenti rilasciabili è di 64; sosta con abbonamento consentita solo al livello -3.

9. SOSTA A PAGAMENTO NELL’AREA DI PARCHEGGIO IN SUPERFICIE “LAGHIOL” – VIA CAPRONI

- Totale nr. 35 stalli ubicati nell’area di parcheggio in superficie “Laghiol” in via Caproni a Rovereto (zona industriale).
- L’orario di parcheggio a pagamento dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì a sabato (con esclusione delle domeniche e delle festività).
- La sosta è a pagamento e si applicano le tariffe riportate nel Piano Tariffario della Sosta in Vigore e pubblicate sul sito web www.smr.tn.it nella sezione servizio Sosta e Mobilità
- La sosta è riservata a possessori di abbonamento (con analogia disciplina per gli abbonamenti di sosta in superficie) rilasciati a coloro che hanno sede di lavoro in via Caproni, dal civico n. 11 al civico n. 21 e intestati ad attività economica (con sede all’interno dell’areale identificato alla precedente lettera a), per l’utilizzo a favore delle autovetture intestate alla ditta o per l’utilizzo a favore dei propri dipendenti; l’abbonamento sarà emesso senza indicazione puntuale della targa degli automezzi.

10. PARCHEGGIO IN STRUTTURA “URBAN CITY” – VIA PAOLI

- Il parcheggio di proprietà del Centro Commerciale “Urban City”; la Società gestisce la sosta su incarico del Comune (disponibilità di nr. 50 stalli pubblici- deliberazione 20/03/2018 n. 51 la Giunta Municipale) e su incarico della proprietà (disponibilità di nr. 198 stalli privati)
- Totale nr. 248 stalli distribuiti su 4 livelli interrati.
- Sistema di accesso a barriera con pagamento ticket alla cassa automatica (contanti, bancomat, carta di credito e *contactless payment*);

- Nella stessa sezione del sito di cui sopra sono visibili tutte le informazioni ed è scaricabile la modulistica per la sottoscrizione di abbonamento della sosta.
- Il numero massimo di abbonamenti rilasciabili è di 30; sosta con abbonamento consentita solo al livello-3.
- Le tariffe per la sosta nel parcheggio sono le seguenti:

	Periodo diurno	Periodo notturno
TARIFFE PER L'UTENZA		
Tariffa primi 30 minuti	Gratuita per la generalità dell'utenza	Gratuita per la generalità dell'utenza
Tariffa riferita alla durata di un'ora per i clienti degli esercizi convenzionati del centro che effettuano il primo acquisto.	Gratuita	Ipotesi non prevista
Tariffa riferita alla durata di un'ora ulteriore a quella precedente per i clienti degli esercizi convenzionati del centro che effettuano acquisti successivi al primo	Gratuita in toto o in parte, a seconda del tempo che intercorre tra un acquisto e l'altro.	Ipotesi non prevista
Tariffa 1 ^a ora per la generalità dell'utenza che non effettua acquisti.	2,00 €.	0,30 €
Ore successive	0,50 € ogni 30 minuti	0,30 € ogni 60 minuti
Oltre le 4 ore	5,00 €.	2,50 €.
TARIFFE INTEGRATIVE DOVUTE DAGLI ESERCIZI CONVENZIONI AL SOGGETTO GESTORE		
Tariffa primi 30 minuti e/o tariffa riferita alla durata di un'ora per i clienti degli esercizi del centro che effettuano il primo acquisto.	0,75 €	Ipotesi non prevista
Tariffa riferita alla durata di un'ora ulteriore a quella precedente per i clienti degli esercizi del centro che effettuano acquisti successivi al primo.	0,75 €	Ipotesi non prevista

c. Gestione del rapporto contrattuale

1) Pagamento/Fatturazione

Sosta in superficie: il pagamento deve essere effettuato prima dell'inizio della sosta, nelle modalità previste dal Piano tariffario della sosta, al parcometro in contanti o con carte di credito (nei parcometri abilitati) oppure attraverso le applicazioni per *smartphone* (c.d. "app") specificamente individuate dal gestore della sosta e indicate sullo stesso dispositivo di pagamento.

Abbonamenti sosta in superficie: il pagamento avviene all'atto del rilascio dell'abbonamento.

Sosta in struttura: il pagamento avviene alla cassa manuale/automatica prima del ritiro dell'autovettura.

Abbonamenti sosta in struttura: il pagamento avviene all'atto del rilascio del pagamento, salvo i casi particolari autorizzati dalla direzione aziendale laddove il pagamento può avvenire a 30 giorni data fattura.

In caso di richiesta di fattura, la stessa verrà emessa alla fine dello stesso mese solare del pagamento.

2) Rettifica di fatturazione/Rimborso

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di pagamento del servizio si evidenzino, anche su segnalazione dell'utente, errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, S.M.R. si impegna ad effettuare la rettifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'errore. Entro lo stesso termine sono accreditati gli eventuali importi a favore del Cliente.

Qualora, al fine di accertare l'errore, siano necessari particolari accertamenti di carattere tecnico e/o amministrativo da parte di S.M.R., ai termini precedentemente indicati va aggiunto il tempo necessario all'esecuzione dei precedenti approfondimenti, con un massimo di 20 giorni lavorativi.

Rimborso

In caso di richiesta di rimborso degli abbonamenti sosta di superficie o struttura, si applicano le disposizioni previste dal Piano tariffario della sosta approvato dalla Giunta comunale di Rovereto:

Abbonamenti sosta superficie - Piano tariffario della sosta - Art. 4, comma 8

«Nell'ipotesi in cui l'Utente non intenda più utilizzare l'abbonamento è prevista la possibilità di chiedere, in corso d'anno, il rimborso della quota di tariffa relativa al periodo non utilizzato, nell'ipotesi in cui questo sia uguale o superiore a 3 (tre) mensilità. La quota sarà rimborsata con deduzione di una mensilità a titolo di rimborso spese amministrative sostenute dal gestore.»

Abbonamenti sosta struttura - Piano tariffario della sosta - Art. 5, comma 1, lett. f

«Nell'ipotesi in cui l'Utente non intenda più utilizzare l'abbonamento è prevista la possibilità di chiedere, in corso d'anno, il rimborso della quota relativa al periodo non utilizzato, nell'ipotesi in cui questo sia uguale o superiore a 3 (tre) mensilità. La quota sarà rimborsata con deduzione di una mensilità a titolo di rimborso spese amministrative sostenute dal gestore.»

In entrambe le fattispecie qui richiamate, SMR provvede ad effettuare il rimborso entro 10 giorni dalla richiesta; la nota di accredito viene emessa a fine mese riferimento.

3) Morosità

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito bonario di pagamento.

In caso di esito negativo S.M.R. invia la "messa in mora" a mezzo posta elettronica certificata ovvero raccomandata postale, indicando un termine ultimo per la regolarizzazione della posizione debitoria.

Qualora la procedura di recupero stragiudiziale del credito risulti infruttuosa, SMR procede con il recupero giudiziale del credito.

5. DOVERE DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti delle strutture in gestione di S.M.R. sono tenuti a rispettare i divieti e le limitazioni segnalate all'esterno e/o all'interno della struttura e ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento, sia nei confronti degli altri utenti che del personale di S.M.R.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati nei vari ambienti ove si svolge il servizio e con le indicazioni fornite dal personale preposto di S.M.R. può essere motivo di allontanamento dalla struttura e/o interruzione del diritto al servizio stesso.

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione delle prestazioni del servizio S.M.R. ha individuato un sistema di **fattori di qualità**, essi rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Per ciascuno dei fattori di qualità indicati sono previsti standard di qualità garantiti che S.M.R. si impegna a rispettare.

I fattori di qualità si caratterizzano nei seguenti tre ambiti principali:

Qualità nel rapporto con l'utenza (contatto, informazione, prenotazione, processi amministrativi, ecc.);

Qualità nella gestione delle strutture e infrastrutture (coerenza con esigenze dell'utente, funzionalità, ecc.);

Qualità nella gestione del servizio da parte del personale operativo della Società (presenza, assistenza, competenza, ecc.).

Gli standard di qualità che S.M.R. si impegna a rispettare sono riportati nel documento ALLEGATO A "Tabella riassuntiva degli standard di qualità dei servizi teatrali e logistica.

a. Aggiornamento carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a controllo periodico da parte di S.M.R. ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne, agli impegni affidati dall'ente affidante o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta dei Servizi e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione disponibili (sito web, social, ecc.).

b. Indagini "soddisfazione utente"

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

S.M.R. ascolta i propri utenti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, per tale scopo effettua indagini periodiche del grado di soddisfazione dell'utente del servizio mediante richiesta di compilazione e raccolta di questionari che consentono di rilevare sia il giudizio su singoli aspetti del servizio sia possibili suggerimenti.

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

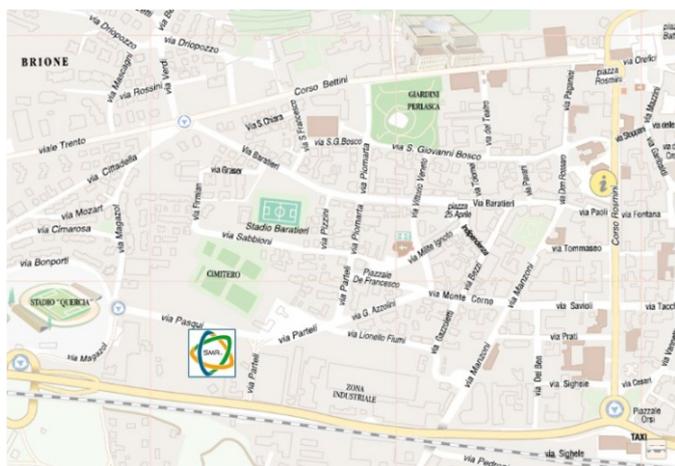
a. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)

S.M.R. garantisce che tutte le proprie sedi (uffici, sportelli, strutture) siano accessibili alle persone diversamente abili.

I servizi amministrativi, presso gli uffici di sede o gli sportelli delocalizzati, possono prevedere attività su appuntamento (vedasi info sito web www.smr.tn.it).

1) Uffici di sede

Via Pasqui, 10 (2° piano) – 38068 Rovereto



Orari apertura al pubblico: da Lun. a Ven. 8:30-12:30 / 14:00-17:00

Telefono: 0464 630100

E-mail: segnalazioni@smr.tn.it

PEC: smr.tn@legalmail.it

Sito web: www.smr.tn.it

Facebook: [www.facebook.com/SocietàMultiservizi Rovereto srl](http://www.facebook.com/SocietàMultiserviziRoveretoSrl)

2) Sportelli– Altre sedi

Presso parcheggio “Centro”, via Manzoni – 38068 Rovereto

Orari apertura al pubblico: da Lun. a Sab. 7:00-20:00

Tel. Diretto: 0464 630116

3) Recapiti urgenze

Numero unico 800-170010

b. Numero verde reperibilità

S.M.R. gestisce un servizio reperibilità con risposta al numero unico **0464 630130** dalle ore 18:00 alle 24:00 nei giorni feriali (dal lunedì /venerdì) e dalle ore 8:00 alle 24:00 il sabato e nei giorni festivi.

8. RECLAMI / PROPOSTE

Gli utenti dei servizi di S.M.R. possono presentare alla Società:

- richieste di informazioni**, integrative e/o a maggiore chiarimento delle informazioni di servizio pubblicate;
- suggerimenti**, ovvero un'azione diretta a sottoporre alla Società proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai propri bisogni;

segnalazione di disservizi, ovvero un'azione diretta a comunicare alla Società fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali si ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con una azione di rimedio;

reclami, ovvero l'espressione di insoddisfazione rivolta alla Società dall'utente che esercita il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti da S.M.R. nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando il "MODULO RECLAMI" allegato alla presente Carta dei Servizi o scaricabile dal sito web www.smr.tn.it ; esso deve contenere le generalità, l'indirizzo e i riferimenti di reperibilità dell'utente e può essere presentato presso gli uffici di sede o inviato per posta all'indirizzo di sede o trasmesso per posta elettronica (segnalazioni@smr.tn.it) o posta elettronica certificata (smr.tn@legalmail.it).

I reclami orali o telefonici per essere presi in considerazione dovranno essere confermati per iscritto; non saranno altresì presi in considerazione reclami anonimi.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami vengono analizzati periodicamente, per garantire un miglioramento costante dei servizi offerti.

S.M.R. si impegna a mantenere i seguenti **STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI**:

Richieste di informazioni – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 5 giorni se in forma scritta.
Suggerimenti – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Segnalazione di disservizi – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Reclami – Tempi di risposta	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

S.M.R. tratta i dati personali e sensibili dei propri utenti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal Regolamento medesimo.

L'informativa completa è pubblicata sul sito internet www.smr.tn.it al link "Informativa Privacy".

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

a. in materia di qualità dei servizi

Legge Provinciale (Provincia autonoma di Trento) 21 aprile 1997, n. 8 "Per la tutela dei consumatori e degli utenti";

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento per le carte dei servizi pubblici;

Accordo ai sensi dell'articolo 9 comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 Decreto Legge del 30/07/1999 n° 286 (Art. 11);

Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;

Linee Guida di indirizzo generale di cui all'Accordo del 26.9.2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.

b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy

Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (Decreto trasparenza) e successive modificazioni;

Legge regionale n. 10 del 29 ottobre 2014 "Disposizioni in materia di diritto di accesso civico, pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Regione e degli enti a ordinamento regionale, nonché modifiche alla legge regionale 24 giugno 1957, n. 11 (Referendum per l'abrogazione di leggi regionali) e alla legge regionale 16 luglio 1972, n. 15 (Norme sull'iniziativa popolare nella formazione delle leggi regionali e provinciali) e successive modificazioni;

Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo sulla Privacy);

D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

c. in materia di società partecipate

Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante "testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" e ss.mm.ii.

Legge regionale n.31 del 15.12.2015 in materia di controlli interni;

d. Relativi al servizio

Decreto Legislativo 30 aprile 1992 n. 285 e ss.mm.ii. Codice della strada.

11. ALLEGATI

A. Tabella riassuntiva degli standard di qualità "GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO E SERVIZI CONNESSI".

B. Modulo reclamo / proposta

ALLEGATO 1
Tabella riassuntiva degli standard di qualità "GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO E SERVIZI CONNESSI".

	Descrizione	Fattore di qualità	Standard di qualità
RAPPORTO CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni.	Fonti di informazione.	Caratteristiche delle strutture e dei servizi, tariffe e info pubblicati sul sito web: www.smr.tn.it nella sezione relativa al servizio.
	Possibilità contatto per informazioni.	Tempi di risposta/contatto.	- Immediato se telefonico e in orario di servizio (numero sportello utenti 0464 630116 / centralino SMR srl 0464 630100). - Max 5 giorni lavorativi se per E-mail.
	Apertura sportello via Manzoni.	Disponibilità sportello aperto.	Minimo 12 ore/giorno - Lun-Sab.
	Prenotazione appuntamento.	Tempo massimo da richiesta.	Max. 5 giorni lavorativi.
	Contatto di emergenza.	Disponibilità personale.	- Reperibilità servizio sosta (telefonica, 24/24 ore): numero verde 800 170010 - Reperibilità manutenzione su numero telefonico dedicato (feriali Lun-ven 18:00-24:00 / sab- festivi 8.00-24:00): 0464/630130.
	Gestione reclami.	Risposta a reclami.	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.
	Interruzione del servizio.	Tempestività avviso concessionario.	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza).
	Rilevazione grado di soddisfazione.	Frequenza.	Min. 1 volta/anno.
GESTIONE STRUTTURE	cura e decoro parcheggi in struttura.	Frequenza controllo e verifica dello status aree (escluso park Urban City).	Manzoni, Colli, Municipio, Ospedale: tutti i giorni. Altri: min. 1 volte a settimana.
	cura e decoro parcheggi in struttura.	Frequenza pulizia (escluso park Urban City).	Secondo "Piano pulizia park" in struttura. Min. 1 volta a settimana. Min. 1 ore/giorno park >120 stalli. Min. 0,5 ore/giorno park <120 stalli.
	Manutenzione ordinaria strutture.	Programmazione.	Minimo 75% interventi previsti nel Piano Annuale degli Interventi di manutenzione.
GESTIONE DEL SERVIZIO	Attivazione nuovo abbonamento / disdetta.	Tempestività.	Entro 5 giorni da richiesta (su appuntamento e salvo disponibilità posti auto).
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento.	Tempi di ripristino "fuori servizio" cassa automatica park in struttura.	Max. 24 ore (salvo guasti gravi).
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento.	Tempi di ripristino guasti parcometri di superficie.	Max. 8 ore (salvo guasti gravi).
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento.	tempi di ripristino danni a segnaletica verticale .	Max. 5 giorni lavorativi.



ALLEGATO 2
Modulo RECLAMO

Spett.

Società Multiservizi Rovereto S.r.l.

Via Pasqui, 10

38068 ROVERETO (TN)

Pec: smr.tn@legalmail.com

E-Mail: segnalazioni@smr.tn.it

Servizio (barrare)

gestione sosta	gestione Impianti sportivi e sale
gestione Servizi teatrali, logistica eventi	gestione servizi cimiteriali

COGNOME E NOME:.....

INDIRIZZO:.....

TEL./CELL:.....

E-MAIL:.....

PEC(indicare se non disponibile):.....

OGGETTO:

.....

.....

.....

.....

.....

Il presente reclamo, compilato in tutti i campi, può essere inoltrato a Società Multiservizi Rovereto S.r.l. a mezzo posta, oppure a mezzo EMail all'indirizzo segnalazioni@smr.tn.it o PEC all'indirizzo smr.tn@legalmail.it. Il reclamo sarà preso in carico dalla segreteria e inoltrato all'ufficio (o al referente interno) competente, il quale si farà carico degli accertamenti necessari, della rimozione delle eventuali irregolarità e della comunicazione dell'esito al reclamante secondo gli standard previsti (entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso). I dati raccolti sono trattati da Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (Titolare del trattamento) come indicato nell'Informativa in merito al trattamento dei dati personali redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa si trova sul sito internet www.smr.tn.it/informativaprivacy

Luogo e data:.....

Firma:.....