APM
Azienda Pluriservizi Macerata S.p.A.

Carta della qualità dei servizi

Settore Parcheggi

Rev.	Data Approvazione	Motivo	Redazione	Approvazione
0	03/08/2017	Prima emissione	Area gestione clienti	CdA
1	02/05/2018	Modifica	Area gestione clienti	CdA
2	27/02/2019	Modifica indirizzo sede e introd. nuova app	Area gestione clienti	CdA
3	28/03/2024	Modifica tariffe e orari apertura sportelli	Area gestione clienti	CdA

Sommario

1. LA MISSIONE.....3

2. I SERVIZI 4

3. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA 5

3.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA 5

3.2. OBIETTIVI 6

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 6

4.1. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO 11

4.2. COME FARE PER….....11

5. GESTIONE DEI RECLAMI…….21

6. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA 22

6.1. FATTORI DI QUALITÀ 22

6.2. INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO..... 25

1. LA MISSIONE

L'inizio dell'attività aziendale risale al 1997 con la trasformazione dell'azienda Speciale Farmacie Comunali in A.P.M. Azienda Pluriservizi Macerata, con l'obiettivo dell'Amministrazione Comunale di creare una vera e propria organizzazione dei servizi locali a carattere industriale.

Nel settembre dello stesso anno viene conferita all'A.P.M. la gestione del servizio di trasporto pubblico locale di Macerata, fino ad allora svolto in economia dall'Amministrazione Comunale. Successivamente, al fine di integrare in A.P.M. altre attività, nel gennaio del 1999 inizia la gestione del servizio idrico integrato del Comune di Macerata.

Nel giugno del medesimo anno la Società viene trasformata in società per azioni. A partire dal 2000 entrano nel capitale di A.P.M., con proprie quote, i Comuni di Pollenza, Treia ed Appignano, cui si aggiungono nel 2003 il Comune di Corridonia, nel 2004 quello di Montecosaro ed infine nel 2006 quelli di Morrovalle e Castelfidardo, conferendo la gestione del proprio servizio idrico integrato.

Nell'anno 2000 il Comune di Macerata affida inoltre all'A.P.M. S.p.A. la gestione della sosta a pagamento e dei parcheggi in struttura della città, consentendo in questo modo lo sviluppo di una migliore integrazione tra i vari servizi e la più ampia gestione della mobilità urbana.

Negli anni seguenti la società ha ampliato il suo raggio d'azione estendendo la sua attività al servizio affissioni, alla gestione delle lampade votive del Civico Cimitero ed al servizio rimozioni, tutti svolti nel Comune di Macerata; il servizio rimozioni e affissioni successivamente è stato dismesso.

Oggi l'Azienda Pluriservizi Macerata è una realtà importante nel campo dei servizi pubblici locali della provincia di Macerata.

2. I SERVIZI

Le attività di A.P.M. Azienda Pluriservizi Macerata S.p.A. nell'ambito della sosta e della mobilità sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta all'interno del comune di Macerata.

I servizi per la sosta hanno per oggetto:

- la realizzazione di studi di sosta e di mobilità;

- la progettazione di interventi di mobilità e sviluppo della pianificazione di nuovi parcheggi;
- la progettazione e realizzazione di strutture di parcheggio;
- la gestione delle strutture di parcheggio, comprese le attività di manutenzione delle stesse.

I dipendenti della società ogni giorno svolgono il loro lavoro per garantire i servizi contemplati in questa Carta dei Servizi.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le varie attività aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

3. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale la società A.P.M. S.p.a. intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza, al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque un'occasione di dialogo con la clientela che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi, relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati.

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

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 della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

Come strumento di tutela:

- garantisce una risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

3.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali A.P.M. Azienda Pluriservizi Macerata S.p.A si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

1. *EGUAGLIANZA*

L'A.P.M. S.p.A. garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base alla razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia altro elemento discriminante.

2. *IMPARZIALITÀ*

L'A.P.M. S.p.A. si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. *CONTINUITÀ DEL SERVIZIO*

L'A.P.M. S.p.A. si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

4. *PARTECIPAZIONE*

L'A.P.M. S.p.A. vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

5. *EFFICACIA ED EFFICIENZA*

L'A.P.M. S.p.A. si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

6. *CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE*

L'A.P.M. S.p.A. garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

3.2. OBIETTIVI

I principali obiettivi che l'A.P.M. S.p.A si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, pannelli a messaggi variabili, dépliant ecc.);
- organizzare e mantenere le banche dati informatizzate, contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;
- rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione del Comune di Macerata e con le organizzazioni rappresentative dei cittadini;
- relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla "carta dei servizi";
- verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;
- provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di certa e univoca definizione; predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Alla data attuale l'A.PM. S.p.A gestisce parcheggi sia su strada che in struttura nel Comune di Macerata.
Tutti i parcheggi sono disponibili per la sosta ventiquattro ore per 365 giorni l'anno.

ELENCO PARCHEGGI

Parcheggi su Strada

Rientrano in questa tipologia tutti gli stalli di sosta che insistono, a raso, lungo le strade e le piazze del

territorio comunale senza che vi siano posti dispositivi di regolazione dell'accesso.

PARCHEGGI SU STRADA E IN STRUTTURA

ZONA	VIA	POSTI AUTO	POSTI DISABILI	TARIFFA ORARIA	FASCE ORARIE A PAGAMENTO
A Centro storico e aree intorno alle mura cittadine	Piazza Mazzini(*)	35	2	€1,20	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Viale Trieste	57	3	€1,20	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Viale Leopardi	74	3	€1,20	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Piazza V. Veneto (**)	17	1	€2,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	P.zza N. Sauro	15	2	€1,20	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	P.zza Garibaldi	32	2	€1,20	9:00 – 13:00
	P.zza della Libertà (**)	19	2	€2,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
TOTALE ZONA "A"		**249**	**15**		
B c.so Cavour e via limitrofe	Corso Cavour (*)	44	2	€1,20	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Colli di Montalto	12	0	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Corridoni	14	1	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via XXIV Maggio	10	0	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via IV Novembre	5	1	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Morbiducci	55	3	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	P.zza Vittoria	13	1	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Roma	17	1	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	P.zza Pizzarello	70	2	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00

	Via E. Filiberto	68	2	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Cadorna	10	0	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
TOTALE ZONA "B"		**318**	**13**		
D c.so Cairoli e vie limitrofe	Corso Cairoli (*)	18	2	€1,20	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Cucchiari	10	1	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Nicolai	11	0	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Merelli	31	0	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Carducci	27	2	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via De Amicis	32	0	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Marchetti	76	2	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Severini	64	3	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Aleandri	77	3	€1,00	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
TOTALE ZONA "D"		**346**	**13**		
H Zona ospedale	Via S. Lucia	78	1	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via S. Aurelia	13	0	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via S. Caterina	21	3	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via S. Chiara	25	0	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
TOTALE ZONA "H"		**137**	**4**		
L zona INPS	Via Dante	24	6	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via A. Caro	22	0	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Filelfo	14	1	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00

	Largo Pascoli	29	0	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Foscolo	74	2	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
	Via Alfieri	34	0	€0,70	9:00 – 13:00 15:00 – 19:00
TOTALE ZONA "L"		**197**	**9**		
M Zona Tribunale e Rione Marche	Via Pesaro	68	2	€0,70	9:00 – 13:00
	Via Ascoli Piceno	28	1	€0,70	9:00 – 13:00
	Via Ancona	59	2	€0,70	9:00 – 13:00
	Via Weiden	27	0	€0,70	9:00 – 13:00
	Via Batà	95	2	€0,70	9:00 – 13:00
	Via Capuzi	130	0	€0,70	9:00 – 13:00
TOTALE ZONA "M"		**407**	**7**		
1) TOTALE POSTI SU STRADA		**1.654**	**61**		

(*) SOSTA BREVE AGEVOLATA -Nelle tre vie a maggiore vocazione commerciale (c.so Cavour, c.so Cairoli e p.za Mazzini) sosta gratuita per i primi 30 minuti con esposizione del disco orario; poi tariffa oraria di €1,20.

(**) In piazza della libertà e in piazza Vittorio Veneto: sosta gratuita per i primi 30 minuti con inserimento targa.

PARK STRUTTURA	UBICAZIONE	POSTI AUTO	POSTI DISABILI	TARIFFA ORARIA	FASCE ORARIE A PAGAMENTO
Centro Storico	multipiano coperto (Via Mugnoz)	395	10	€1,00	7:00 – 20:00

Sferisterio	multipiano coperto + area camper + via Paladini	430	8	€1,00	7:00 – 20:00
Garibaldi	multipiano scoperto + via Murri	357	5	€0,80	7:00 – 20:00
Tribunale	Piazzale Tribunale	145	3	€0,80	7:00 – 20:00
2) TOTALE POSTI IN STRUTTURA		**1.327**	**26**		

3) TOTALE POSTI AUTO (1+2)	**2.981**	**87**

NOTA: i posti auto paralleli alla corsia di marcia non sono delineati singolarmente e quindi si intendono stimati.

AREA CAMPER (c/o parcheggio Sferisterio)

L'utilizzo dei servizi presuppone il pagamento del ticket come fruitore della sosta.

Posti camper disponibili su piazzale esterno attrezzato: 8.

Tariffa area camper: €1,00/ora, max 10€/24h (con servizio E.E.)

Il personale con qualifica di "ausiliare del traffico" provvederà a controllare tutte le aree di sosta affidate in gestione all'A.P.M. SpA e a rilevare le infrazioni in merito alla sosta ed al mancato pagamento, nei termini stabiliti dalle vigenti norme in materia.

4.1. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio (Regolamento del parcheggio, esposto in tutte le strutture) e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio.

Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto al parcheggio.

L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione del regolamento dei parcheggi, esposto in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

4.2. COME FARE PER…

ACCEDERE AI PARCHEGGI

Per accedere ai parcheggi l'utente può informarsi tramite sito internet aziendale sull'ubicazione di ciascun parcheggio ed, inoltre, una volta completato il progetto di info mobilità, verificare in tempo reale la disponibilità dei posti tramite pannelli a messaggi variabili dislocati in vari punti della città.

PAGARE LA SOSTA

Abbonamenti

Il primo abbonamento, con rilascio di una tessera di parcheggio, dovrà avvenire presso lo sportello utenti A.P.M. SPA di viale Don Bosco n. 34 a Macerata; i successivi rinnovi potranno essere effettuati allo stesso sportello oppure utilizzando lo Sportello Online presente nel sito A.P.M., previa registrazione o attraverso la nuova modalità introdotta scaricando l'applicazione ApMobilità.
La data di inizio validità, sia in caso di rilascio che di rinnovo, sarà sempre con decorrenza successiva a quella di effettuazione dell'operazione.
Tutti i pagamenti consentiti presso l'ufficio cassa di Viale Don Bosco n. 34 potranno essere effettuati in contanti fino all'importo massimo di € 25,00.
Il pagamento di importi superiori al limite fissato per il contante sarà accettato solo se effettuato con moneta elettronica (bancomat o carta di credito), con bollettino di c/c postale ritirato presso lo sportello o con avviso di pagamento PagoPA.

COMUNE DI MACERATA

TARIFFE PARCHEGGI IN STRUTTURA GESTITI DA APM S.p.A.

(in vigore dal 1° novembre 2022)

ABBONAMENTO UNICO VALIDO IN TUTTI I PARCHEGGI IN STRUTTURA

Centro Storico (ex ParkSì) – Sferisterio - Garibaldi – Tribunale e nelle seguenti vie limitrofe:

***Park Centro Storico**: via Cadorna e via Emanuele Filiberto;*

***Park Sferisterio**: via Paladini;*

***Park Garibaldi**: via Murri;*

***Park Tribunale**: via Pesaro, via Weiden, via Batà e via Capuzi, Via Annibal Caro e via Foscolo, via Alfieri solo lato COOP.*

TARIFFE:

Abbonamento Mensile	€ 22
Abbonamento Trimestrale	€ 60
Abbonamento Semestrale	€ 110
Abbonamento Annuale	€ 200

ABBONAMENTO PARCHEGGIO SU STRADA E IN STRUTTURE

(con possibilità di parcheggiare in tutti gli stalli blu a pagamento)

TARIFFA UNICA:

Abbonamento Mensile	€ 40

Tutti gli abbonamenti vengono rilasciati in due modalità:

- al portatore (senza l'indicazione della targa) con possibilità di utilizzarlo su più auto alternativamente;
- con l'indicazione di 1 sola targa.

Abbonamento Mensile Auto Elettrica	€ 30

Eventuali cambi di targa non possono essere effettuati tramite app o sportello online ma direttamente allo sportello utenti, presentando la carta di circolazione del nuovo veicolo elettrico o inviando la documentazione via mail a parcheggi@apmgroup.it.

L'abbonamento viene rilasciato esclusivamente associato alla targa, pertanto l'utente dovrà presentare il libretto di circolazione presso lo sportello APM.

I parcheggi in Struttura Gestiti da A.P.M. osservano i seguenti orari: apertura H 24 – 365 gg/anno.

PERMESSI BABY

Trattasi di parcheggio gratuito, con sosta massima di due ore (disco orario), per le famiglie residenti che hanno a bordo un figlio di età inferiore a tre anni, limitatamente alle aree in struttura o su strada dove vige la tariffa oraria di € 0.70. Il permesso deve essere esposto ed è valido per due targhe.

Dove acquistarlo:

- sportello clienti di Viale D. Bosco 34 a Macerata (telefono 0733/2935214)
- punto A.P.M. a Rampa Zara - Centro Storico di Macerata

PARCOMETRI

Parcometro Parkeon modello Neops strada con carta di credito: predisposto per pagamento con monete di taglio 0,05€, 0,10€, 0,20€, 0,50€, 1,00€, 2,00€ e per pagamento con carta di credito.

Parcometro Ticker con carta di credito: Predisposto per pagamenti con monete, banconote da euro 5, 10, 20, 50 e carta di credito.

Parcometro Ticker predisposto per pagamenti con monete, banconote da euro 5, 10, 20, 50.

Parcometro Kienzle: Predisposto solo per monete. I tagli delle monete accettate sono: 0.05 € - 0.10 € - 0,20 € - 0,50 € - 1,00 € - 2,00 €

Parcometro Schlumberger: Predisposto per tessera Parkard e monete. I tagli delle monete accettate sono: 0.05 € - 0.10 € - 0,20 € - 0,50 € - 1,00 € - 2,00 €

APPLICAZIONE ApMobilità

L'"**ApMobilità**" è una nuova applicazione che agevola il pagamento della sosta nel Comune di Macerata; è possibile scaricarla sullo smartphone attraverso gli store del sistema operativo utilizzato. L'applicazione è disponibile per IOS (sistema operativo sviluppato da Apple per iPhone, iPoud Touch e iPad) e Android.

Con l'applicazione ApMobilità è possibile:

Pagare la sosta breve:

per sostare senza recarsi al parcometro basta accedere all'APP, cliccare su ACQUISTA SOSTA, selezionare la via utilizzando la freccia laterale e scorrendo le varie vie proposte e fare "fine", inserire la targa, selezionare la durata della sosta con le frecce cosicché da visualizzare l'orario desiderato e premere COMPRA per accedere alla fase successiva per il pagamento con carta di credito. Sei in ritardo? L'APP ti avvisa quando il parcheggio sta per scadere e puoi prolungare la sosta per tutto il tempo che ti occorre versando la differenza.

Rinnovare Abbonamenti per la sosta:

se sei un abbonato A.P.M. accedendo all'APP attraverso il tuo account APM (previa registrazione nel sito www.apmgroup.it), cliccando su GESTISCI ABBONAMENTI e seguendo le indicazioni, potrai controllare lo stato del tuo abbonamento e la Tessera e procedere con il rinnovo. Selezionando le varie opzioni di rinnovo collegate alla tipologia di abbonamento sottoscritta potrai procedere all'acquisto, mediante utilizzo della carta di credito. Gli abbonamenti saranno validi dal giorno successivo al rinnovo.

Pagare gli Avvisi di sosta (Avvisi di accertamento):

se hai ricevuto un avviso di accertamento per mancato pagamento della sosta o per un ritardo sull'orario prepagato, accedendo all'APP e cliccando su PAGA AVVISO, potrai regolarizzare il pagamento in sanatoria, inserendo il numero dell'avviso e la targa del veicolo. Cliccando su CERCA e seguendo le indicazioni si potrà procedere con il pagamento mediante carta di credito.

Rilasciare Permessi per la ZTL (limitatamente ai permessi temporanei con sosta da 30 minuti):

se devi circolare nella Zona a Traffico Limitato di Macerata, accedendo all'APP e cliccando su ACQUISTA ACCESSO IN ZTL puoi selezionare il varco da cui entrare, inserire la targa e acquistare il permesso temporaneo con sosta di 30 minuti mediante carta di credito. Potrai scegliere di accedere subito alla ZTL oppure di posticipare l'orario nella stessa giornata. L'App, per evitare ritardi, ti notifica l'avvicinarsi del tempo limite di uscita. I permessi temporanei non sono rinnovabili.

APERTURA SPORTELLI

ORARIO SPORTELLO CLIENTI VIALE DON BOSCO	
Dove siamo:	Viale Don Bosco n. 34 - Macerata
	Orario: **Mattino**: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30; **Pomeriggio**: dal lunedì al giovedì dalle 14:20 alle 17:00
E-mail: parcheggi@apmgroup.it pec: commerciale@pec.apmgroup.it	

ORARIO SPORTELLO CLIENTI RAMPA ZARA - Garitta	
Dove siamo:	Rampa Zara - Garitta
Rilascio permessi temporanei ZTL (Centro Storico) e pagamento avvisi di sosta	**Orario:** **Mattino:** dal Lunedi al Sabato dalle 7:30 a 12:30.
E-mail: parcheggi@apmgroup.it pec: commerciale@pec.apmgroup.it	

Il centralino Ufficio Informazioni risponde al numero 0733/29351 con orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 nei giorni feriali.

Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sul sito internet di A.P.M. S.p.A: **www.apmgroup.it**

5. GESTIONE DEI RECLAMI

L'utente può segnalare alla APM qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella Carta dei Sevizi o nel contratto con l'utente, attraverso un reclamo in forma scritta, mediante apposito modulo (disponibile sia sul sito internet della APM che presso l'ufficio commerciale), per lettera, a mezzo e-mail, pec o verbalmente.
Le risposte scritte, di media complessità, vengono inviate all'utente entro il termine di 15 gg., mentre il termine è di 20 gg. nei casi più complessi che richiedano sopralluoghi. In ogni caso l'esito del reclamo deve essere comunicato (in particolare quello scritto) all'utente che lo ha presentato al massimo entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

Le risposte date all'utente dovranno contenere:
- il riferimento al reclamo;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- la valutazione documentata effettuata dall'azienda in merito alla fondatezza o meno del reclamo e i riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali Gestore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dal Gestore per evitare il ripetersi di tale situazione;
- le informazioni contrattuali in merito al servizio, la tipologia di uso, la tariffa applicata se trattasi di reclami di natura tariffaria;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito, e della possibilità di adire in giudizio il Gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento danni;
- l'elenco della documentazione allegata.

La APM tiene traccia di ogni reclamo pervenuto in forma scritta, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:
- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;

- la soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

6. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto l'azienda garantisce alcuni fattori di qualità, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

6.1 FATTORI DI QUALITÀ

Informazioni: disponibilità e facilità di accesso alle informazioni per l'utenza.
Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche della sosta sia al numero 0733/29351 con orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 nei giorni feriali che presso lo sportello clienti di Viale Don Bosco n. 34 Macerata.
Tutti i parcheggi sono dotati di cartelli informativi circa le tariffe della sosta, le quali sono anche presenti su sito internet.

Sicurezza: disponibilità di un sistema di tutela della incolumità degli utenti e di risposta alle emergenze.
Tutti i parcheggi in struttura sono dotati di un impianto di videosorveglianza monitorato h24 dalla Centrale Operativa, le cui registrazioni sono conservate in conformità alle disposizioni in materia di privacy e che costituisce un forte deterrente per atti vandalici e furti.
Per tutti i parcheggi è in vigore un piano di manutenzione periodico degli impianti, delle attrezzature e dei presidi antincendio. In caso di allarme un sistema di controllo e vigilanza in remoto h24 permette di intervenire tempestivamente.

Accessibilità: disponibilità di aree di sosta e possibilità di accesso alle persone diversamente abili.

Al fine di facilitare la sosta, il nuovo piano del Comune di Macerata, disciplinato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 111 del 29/03/2017 e Ordinanza Comunale n. 175 del 28/04/2017 con annesso Disciplinare, ha previsto

la realizzazione di un maggior numero di stalli di sosta riservati ai possessori di permesso per disabili (spazi gialli) nel rapporto di 1 ogni 35 a pagamento, circa il 40% in più rispetto a quanto previsto dalla vigente normativa (art. 11, c. 5 del DPR 24.7.1996 n. 503) che prevede un rapporto di 1 ogni 50 posti. Gli stalli individuati sono presenti nelle principali vie e luoghi di maggiore interesse della città, adeguatamente segnalati con apposita segnaletica orizzontale e verticale.

Per i titolari di permesso per disabili è, inoltre, consentita la sosta anche nelle aree a disco orario senza limiti di tempo, sulle aree pedonali non delimitate con chiusure fisiche, sulle aree riservate ai residenti e sulle aree con divieto di sosta senza rimozione coattiva, a condizione che la sosta non determini intralcio alla circolazione.

Lo speciale contrassegno invalidi consente di sostare negli spazi riservati ma anche di derogare al pagamento quando gli stessi sono occupati.

In tutti i parcheggi sono presenti ascensori che consentono la piena mobilità anche alle persone diversamente abili.

Funzionalità: continuità del servizio, disponibilità e funzionalità dei sistemi di pagamento.

I sistemi di monitoraggio e manutenzione delle strutture assicurano la continuità del servizio e la tempestività degli interventi in caso di malfunzionamenti e guasti.

Pulizia e confort dei locali: disponibilità di aree pulite e in buone condizioni igieniche.

Tutti i parcheggi sono soggetti ad interventi di pulizia per la rimozione dello sporco, alla svuotatura dei cestini e alla pulizia periodica dei pavimenti nei parcheggi sotterranei; in questi ultimi sono presenti dei servizi igienici che sono quotidianamente soggetti ad adeguata pulizia. In caso di episodi di sversamento all'interno dei parcheggi (es. carburante, olio), sono immediatamente attivate le procedure di emergenza.

INDICATORI QUALI-QUANTITATIVI RIFERITI AL SERVIZIO

descrizione indicazione misura	Standard minimo
Indagine Customer Satisfaction	Ogni 5 anni
n. reclami - anno	< 20
indice miglioramento qualità del servizio	reclami pervenuti / reclami risolti
Tempo max di risposta a reclami scritti	30 giorni
presenza dispositivi di videosorveglianza nei parcheggi (dotazione minima)	1 telecamera ogni 80 posti auto nei parcheggi in struttura
indice diffusione parcometri	1 ogni 60 posti minimo
Distanza max tra posto auto e parcometro	< 100 m per almeno il 90% dei posti auto
efficienza parcometri	parcometri efficienti /parcometri sottoposti a controllo > 90%
Attivazione forme di pagamento elettroniche	SI
Verifica violazioni on line	SI
Redazione bilancio sociale	Ogni 2 anni
Sportello utenti	Apertura > 24 ore/settimana
Parcometri con carta di credito	>70% su parcheggi in struttura e zone centrali
Orario apertura parcheggi in struttura	H24 – 365 gg/anno
Posti riservati a disabili	1 ogni 35 posti a pagamento
sito web	SI
grado di realizzazione del programma degli investimenti	investimenti realizzati / investimenti programmati > 90%

6.2. *INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO*

La società si impegna ad effettuare un monitoraggio costante della qualità percepita dai clienti, mediante indagine campionaria on line, su fattori quali:

1. sicurezza;
2. pulizia e attenzione all'ambiente;
3. accessibilità e funzionalità;
4. offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. Le indagini di customer satisfaction forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti.
L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

1. rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
2. segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada parcheggi in struttura;
3. identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
4. contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine.

Edizione, distribuzione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La società si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale (www.apmgroup.it), presso la sede ed i punti di front-office.