



AMIAS SERVIZI SRL

Società soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Selvino

C.F./P.I./registro imprese BG: 02127560163 - r.e.a.: 60505

Capitale sociale € 1.860.000,00 i.v. - Società con unico socio

Corso Milano 19 - 24020 Selvino (BG)

Tel. 035.764530 Fax 035.763624

E-mail: info@amiasservizi.it

CARTA DEI SERVIZI GESTIONE SOSTE A PAGAMENTO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.2
1.1 Premessa	
1.2 Principi fondamentali della carta dei servizi	
1.3 Finalità della carta	
2. I NOSTRI SERVIZI	pag.3
2.1 Gestione della sosta a pagamento	
2.2 Sede e contatti	
3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	pag.4
3.1 Doveri degli utenti	
3.2 Diritti degli utenti	
4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	pag.4
4.1 Fattori, indicatori e standard di qualità	
4.2 Indagine di customer satisfaction	
4.3 Distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	
5. RELAZIONI CON LA CLIENTELA	pag.5
5.1 Sportello al pubblico	
5.2 Strumenti Informativi	
5.3 Procedura per richieste di informazioni e/o reclami	
5.4 Servizio “Ausiliari della sosta”	
6. L’OFFERTA DELLA SOSTA	pag.6
6.1 Posti auto su strada	
6.2 Modalità di pagamento	
6.3 Sanzioni	

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Premessa

AMIAS Servizi SRL (“AMIAS”) è presente sul territorio dal 1927, e venne costituita quale azienda municipalizzata al fine di erogare i servizi pubblici di energia elettrica ed acqua potabile nel territorio del Comune di Selvino. In seguito l’azienda ha subito molte trasformazioni (da ultimo in un’unica società a responsabilità limitata in house, il cui capitale è totalmente detenuto dal Comune di Selvino), così come si sono modificati i servizi gestiti. Attualmente l’azienda si occupa di: distribuzione e misura dell’energia elettrica, illuminazione pubblica, sgombero neve e salatura strade, spazzamento strade, manutenzione del verde pubblico e della gestione cimiteriale. AMIAS è inoltre proprietaria degli impianti di risalita del Monte Purito e della funivia Albino-Selvino, la cui gestione è affidata a terzi.

Con il 2024 AMIAS gestisce anche il servizio di **Soste a pagamento**: in sostituzione al vecchio “gratta e sosta” (gestito direttamente dal Comune), la nuova gestione di AMIAS, su indirizzo del Comune, permette di pagare attraverso le comode colonnine (parcometri), installate in prossimità dei “parcheggi blu” nelle varie zone del paese.

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che AMIAS assume nei confronti dei cittadini e dei turisti.

Per AMIAS, il Responsabile dell’applicazione della presente Carta dei Servizi è: Ghilardi Dania

1.2 Principi fondamentali della carta dei servizi

Obiettivo primario della Società è garantire un servizio di qualità, al fine di perseguire il massimo risultato nello svolgimento delle proprie attività, rispettando le leggi ed i regolamenti vigenti, secondo i seguenti principi:

PARTECIPAZIONE: riconoscendo l’importanza della soddisfazione del cittadino/utente, AMIAS favorisce il confronto, teso al miglioramento delle prestazioni offerte, attraverso i servizi dedicati al cittadino;

CORTESIA E TRASPARENZA: AMIAS svolge la propria attività garantendo la massima diligenza e cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico, assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni su attività e servizi erogati;

EFFICIENZA ED EFFICACIA: L’azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima. L’azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia nella produzione ed erogazione del servizio

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA’: AMIAS, nello svolgimento delle proprie attività, si ispira a criteri di obiettività e imparzialità, nel rispetto dei diritti di tutti i cittadini/utenti. L’azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l’accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.

CONTINUITA’ E REGOLARITA’ DEL SERVIZIO: viene fornito un servizio regolare alla città tramite una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Per garantire un adeguato servizio al cittadino AMIAS si impegna a:

- adottare tecnologie di settore avanzate ad elevata informatizzazione
- garantire la certezza e l’adeguata conservazione dei dati;
- garantire continuità nelle risposte alle esigenze dei cittadini e dei turisti.

1.3 Finalità della Carta dei Servizi

La Carta costituisce per i clienti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:

- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi di sosta offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente e sulla diffusione della carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione di informazioni, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- Mette a disposizione della clientela lo Sportello al Pubblico di cui al successivo art 5 c 1, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Come strumento di tutela:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

2. I NOSTRI SERVIZI

2.1 Gestione della sosta a pagamento

Per la gestione della sosta a pagamento AMIAS supporta il Comune, sulla base dell'affidamento del servizio deliberato da quest'ultimo alla Società, nelle attività di progettazione e realizzazione delle aree di sosta e provvede all'allestimento delle aree di sosta con tutto ciò che si rende funzionale all'erogazione del servizio.

Nelle aree gestite AMIAS assicura:

- l'installazione degli impianti e degli strumenti di controllo del pagamento della sosta;
- l'allestimento delle aree di sosta con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal Codice della Strada;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica orizzontale e verticale e dei dispositivi di controllo della sosta, al mantenimento in buono stato di pulizia e decoro delle aree adibite alla sosta a pagamento
- l'emissione e gestione dei titoli di pagamento della sosta a tariffa oraria,
- l'attività di controllo della sosta (nonché di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta), effettuata tramite ausiliari della sosta, opportunamente formati ed abilitati allo svolgimento del servizio conformemente alla normativa vigente in materia
- l'attività di Sportello al Pubblico

Il sistema tecnologico fornito permette di:

- gestire in modo completo il sistema tariffario della mobilità e della sosta
- monitorare in tempo reale la domanda di sosta degli utenti, la rotazione, l'occupazione e il pagamento della tariffa per ogni singolo posto
- acquisire dati ed elaborare statistiche ai fini sia di analisi sulla sosta, sia della diffusione di informazioni in tempo reale sui parcheggi agli utenti
- gestire il servizio di vigilanza e controllo della regolarità della sosta a pagamento da parte degli Ausiliari e della Polizia Locale tramite appositi dispositivi (palmari o smartphone)

2.2 Sede e contatti

AMIAS ha sede a Selvino.

L'indirizzo e i contatti della sede sono i seguenti:

- • Corso Milano n.19 - 24020 – Selvino (BG) all'interno del Palazzo Comunale
- • Tel: +39 035 764530, Fax: +39 035 763624,

- E-mail: info@amiasservizi.it Sito Internet: <https://www.comunediselvino.it/amias-servizi>

AMIAS intende garantire una elevata qualità dei servizi erogati, una forte capacità di risposta alle esigenze degli utenti e, non da ultima, una propensione all'innovazione ed agli investimenti nelle nuove tecnologie.

3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Doveri degli utenti

I clienti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio.

Modalità e regole per l'utilizzo dei parcometri e del servizio sono sinteticamente indicate in corrispondenza di ogni parcometro.

Nel caso in cui un parcometro non risulti funzionante, l'utente del servizio deve utilizzare il parcometro più vicino.

I clienti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo della sosta.

L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme, e procederà ai sensi di legge nei confronti dei clienti che non osservassero le condizioni sopradette.

3.2 Diritti degli utenti

L'utenza ha diritto a:

- Acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo.
- Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio.
- Prendere visione delle modalità e regole per l'utilizzo dei parcometri e del servizio di cui al precedente art 3 c 1.
- Poter riconoscere il personale a contatto con l'utenza.
- Poter inoltrare i reclami.
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

4.1 Fattori, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, relativamente ai seguenti parametri:

- *Tempo di risposta motivata reclami*
- *Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati*
- *Funzionalità dei parcometri*

4.2 Indagine di customer satisfaction

L'azienda si impegna, ogni tre anni, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, tramite indagine a campione, sui fattori di seguito indicati.

- *Chiarezza e completezza della segnaletica su strada*
- *Semplicità di utilizzo dei sistemi di pagamento*

- *Competenza e disponibilità del personale*
- *Risoluzione di eventuali inconvenienti e tempestività nel soddisfare potenziali reclami*

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

L'indagine di customer satisfaction ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela e rilevarne le aspettative;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto
- individuare eventuali azioni di miglioramento.

L'indagine potrà essere svolta attraverso questionari pubblicati sui siti ufficiali di AMIAS e del Comune di Selvino, o questionari cartacei disponibili presso l'Ufficio Turismo del Comune di Selvino e / o lo Sportello al Pubblico di AMIAS, ed eventualmente tramite interviste dirette ai clienti del servizio.

4.3 Distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

L'azienda pubblica sul proprio sito la carta dei servizi <https://www.comunediselvino.it/amias-servizi/amministrazione-trasparente-amias-servizi/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>
La carta sarà posta in visione per l'utenza presso lo Sportello al Pubblico.

5. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

5.1 Sportello al pubblico

Lo sportello al pubblico si trova presso la sede dell'Azienda a Selvino, Corso Milano 19 – 24020 (BG)

Orario: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00;

- Contatti: Tel. +39 035 764530– E-mail park@amiasservizi.it

Ufficio Polizia locale di Selvino

Orario: martedì e giovedì

- Contatti: Tel. +39 035 764250 – E-mail polizia.locale@comunediselvino.it

Funzioni dello sportello al pubblico:

- Fornire informazioni circa gli orari e le tariffe del servizio.
- Accogliere reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relativi al servizio fornito dall'azienda.

Il personale aziendale a contatto con il pubblico è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dall'Azienda ed a garantire un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza che usufruisce del servizio.

In particolare, le norme di comportamento possono essere come di seguito sintetizzate:

- Comunicare sempre le proprie generalità o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- Rispondere sempre con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- Cercare sempre di fornire un riscontro puntuale, evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.

5.2 Procedura per richieste per iscritto di informazioni e/o reclami

Le richieste di informazioni e di chiarimento, o reclami per i disservizi e i suggerimenti possono essere inoltrati ai contatti aziendali cui al precedente punto 5.1, tramite email o lettera.

L'azienda si impegna a fornire in tempi ragionevoli una risposta (generalmente attraverso lo stesso strumento utilizzato dall'utente che ha formulato la richiesta); in particolare, di norma, la risposta è fornita entro tre

giorni, salvo il caso in cui siano necessari specifici approfondimenti (nel qual caso, entro tre giorni, viene comunque riscontro interlocutorio).

5.3 Servizio “Ausiliari della sosta”

Le aree di sosta gestite da AMIAS sono controllate da personale dipendente della stessa Società con la qualifica di “Ausiliario della Sosta”, che operano ai sensi del Codice della Strada e su incarico del Sindaco di Selvino. Oltre a svolgere il previsto corso formativo specifico per l’attività e sostenere il relativo esame presso gli Uffici Comunali competenti ed i successivi corsi di aggiornamento, il personale di controllo ha ricevuto un’adeguata formazione aziendale.

Gli ausiliari indossano apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Locale. Gli ausiliari, nello svolgimento della loro attività di controllo, potranno fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che ne manifestassero la necessità e rispettano i principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico.

L’attività degli ausiliari consiste in ronde effettuate da nostro personale che, sulla base del sistema “Concilia”, controlla la vettura nello stallo ed accerta l’avvenuto pagamento del corrispettivo di sosta.

Nel caso di autovetture con mancato o parziale pagamento, l’operatore attende un lasso di tempo consono per accertarsi del fatto che l’utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento.

Trascorso tale intervallo di tempo e dopo essersi accertato che il proprietario dell’autovettura non stia tornando all’auto, gli Ausiliari provvedono ad applicare la sanzione amministrativa.

6. L’OFFERTA DELLA SOSTA

6.1 Posti auto su strada

AMIAS gestisce

- nr. 363 stalli su strada a pagamento nel territorio del Comune di Selvino;
- nr. 15 stalli liberi per diversamente abili
- nr. 12 stalli liberi per le motociclette
- nr. 6 stalli per carico / scarico
- nr. 1 stallo riservato all’utenza della farmacia

Tasto 0 “bonus 15 min”	franchigia di 15 min giornalieri
Tasto 1 “tariffa oraria”	euro 1,50 con un minimo di € 0,50 e un massimo di € 3 (2 ore)
Tasto 2 “tariffa giornaliera”	euro 6,00 per l’intera giornata

Bonus giornaliero di 15 minuti con esibizione del contrassegno e inserimento numero di targa.

E’ consentito spostare il mezzo in un’altra zona a parità di tariffa fino alla fine della sosta indicata sul tagliando.

I tempi di sosta nelle zone di tariffa “1” e “2” sono i seguenti:

Dalle ore 09.00 alle ore 20.00

- dal 1° giugno al 30 settembre: tutti i giorni (compresi sabato, domenica e festività)
- dal 1° ottobre al 31 maggio: sabato, domenica e festività

La Tariffa 2 giornaliera è prevista limitatamente alle seguenti vie/aree di sosta:

- Via Vulcano per n. 63 stalli
- Via Milano (parcheggio primavera) per n. 46 Stalli
- Via Costaiolo (incrocio Via Monte Alben) per n. 36 Stalli
- Via Cardo per n. 7 stalli
- Via Passeggio (parcheggio Tennis) per n. 39 stalli

Nel parcheggio di Via Vulcano, dal 15 del mese di giugno al 10 del mese di settembre, si svolge il mercato settimanale, il giovedì con orario 06.00 - 14.00, per un’occupazione complessiva di n° 63 stalli.

PARCHEGGI a PAGAMENTO TARIFFA 1 ORARIA - TARIFFA 2 GIORNALIERA					
Numero Parcometro	Localizzazione	Stalli	Periodo a pagamento dal 1/6 al 30/09 tutti i giorni Resto dell'anno: sab-dom-festività		Periodo libero/zona disco dal 1/10 al 31/05 giorni feriali
			TARIFFA ORARIA € 1,5	TARIFFA GIORNALIERA € 6	
1	Corso Milano (parcheggio Primavera)	46	SI	SI	LIBERO
	Corso Milano (fronte civico 30)	4	SI	NO	1 ORA (disco)
2	Corso Milano (fronte civico 16)	7	SI	NO	1 ORA (disco)
3	Corso Milano (fronte Palazzo Municipale)	15	SI	NO	1 ORA (disco)
	Corso Milano (fronte civico 21)	13			1 ORA (disco)
4	Via SS. Patroni	15	SI	NO	LIBERO
5	Via Vulcano OVEST	63	SI	SI	LIBERO
6	Via Vulcano CENTRO				
7	Via Vulcano EST				
8	Corso Monte Rosa (fronte civico 2)	14	SI	NO	1 ORA (disco)
9	Corso Monte Rosa (accanto civico 42)	17	SI	NO	1 ORA (disco)
	Corso Monte Rosa (fronte civico 34)	7	SI	NO	1 ORA (disco)
10	Via Monte Arera (Piccinini)	21	SI	NO	LIBERO
11	Via Monte Alben (fronte civico 13)	22	SI	NO	LIBERO
12	Via Costaiolo (incrocio Via M.Alben)	36	SI	SI	LIBERO
	Via Cardo	7	SI	SI	LIBERO
13	Via Monte Bianco (fronte civico 15)	10	SI	NO	LIBERO
	Via Monte Bianco (fronte civico 19)	10	SI	NO	LIBERO
14	Via Monte Bianco (accanto civico 7)	17	SI	NO	LIBERO
15	Viale Passeggio (tennis)	39	SI	SI	LIBERO
Totali		363			

6.2 Modalità di pagamento

Il pagamento delle tariffe di sosta avviene con le seguenti modalità:

Parcometro con emissione del contrassegno ed inserimento del numero di targa:

- Monete da € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00
- Pagamenti bancari con Carte di Credito e Bancomat sia con Microchip e/o Contactless
- Mediante l'utilizzo di vari strumenti e/o device quali Smartphone, Apple Watch

Altri sistemi di pagamento:

- Applicazione Mobile "EasyPark", la relativa commissione è a carico dell'utente

6.3 Sanzioni

Gli Ausiliari della Sosta, dipendenti di AMIAS, potranno rilevare le seguenti sanzioni:

- mancata esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto all'orario indicato sul tagliando;
- sosta difforme da quanto prescritto dalla segnaletica verticale e orizzontale (per es. chi occupa due o più stalli di sosta o veicoli non conformi alla sosta, ad es. camper);
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, che di fatto inibisce il regolare utilizzo degli stalli di sosta.