

Città di Desio

Gestione delle aree di parcheggio a pagamento sul territorio comunale ed esecuzione opere e servizi connessi



INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUZIONE..... | 3 |
| | Profilo aziendale Abaco S.p.A. | 4 |
| | Profilo aziendale Lo Sciame Cooperativa Sociale O.N.L.U.S..... | 5 |
| | Obiettivi..... | 6 |
| 2 | STANDARD GENERALI DI QUALITA' | 7 |
| | Recapiti ed orari..... | 7 |
| | L'informazione e l'ascolto | 8 |
| | Suggerimenti e reclami | 8 |
| 3 | STANDARD SPECIFICI | 9 |
| | Servizio gestione parcheggi | 9 |
| | Bicistazione – coming soon | 17 |
| | Indicatori di qualità..... | 18 |
| | Cosa fare per..... | 19 |
| 4 | DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI..... | 20 |
| | Diritti..... | 20 |
| | Doveri..... | 20 |
| | Ricorso..... | 21 |
| | La tutela della privacy..... | 22 |
| | Principali riferimenti normativi..... | 22 |

1 INTRODUZIONE

Gentile cittadino,

il documento che sta leggendo è la **Carta della Qualità dei Servizi del RTI ABACO S.p.A. – Lo Sciamè Cooperativa Sociale O.N.L.U.S., gestore del servizio di sosta a pagamento nella città di Desio.**

Si tratta di un innovativo ed importante strumento, aggiornato ogni anno, che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi che sono stati individuati e le modalità di controllo che sono state adottate per garantire la migliore qualità possibile delle prestazioni professionali.

La **Carta della Qualità dei Servizi**, quindi, non è un semplice opuscolo informativo, ma è una espressione trasparente dei servizi forniti nella Città di Desio per consentire a Lei l'utilizzo ottimale di ciò che questa struttura si impegna a fare, allo scopo di rispondere il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino, chiunque esso sia, nella gestione attiva delle aree di sosta a pagamento, facendogli conoscere il più possibile ciò che gli viene offerto.

Per questo motivo La invitiamo, innanzitutto, a conoscere i contenuti della **Carta della Qualità dei Servizi** e poi ad offrirci i Suoi consigli, a presentare i Suoi eventuali reclami, come anche le critiche costruttive, che ci impegniamo fin d'ora ad ascoltare con attenzione, in una logica di continuo miglioramento.

A disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.

Profilo aziendale Abaco S.p.A.

ABACO opera nel settore della riscossione dei tributi e delle altre entrate degli Enti Locali da oltre 40 anni, inizialmente con la forma giuridica di Ditta Individuale del fondatore Rag. Gianni Gallo e successivamente, per meglio rispondere alle mutate esigenze normative, con la forma giuridica di Società per Azioni.

La società gestisce servizi di accertamento/riscossione delle altre entrate degli Enti Locali (ICP/DPA, OSPA, ICI/IMU/TASI, TARSU/TIA/TARES/TARI, Illuminazione votiva, Riscossione Coattiva, Sanzioni per Violazioni al Codice della Strada, Tariffa sosta a pagamento, ecc.) e i servizi connessi e complementari. Si posiziona tra le società leader del settore con quasi 4.000.000 di abitanti serviti ed una gamma di attività che risponde a 360° nell'ambito della riscossione ed accertamento delle entrate degli Enti Locali.

ABACO ha acquisito una profonda esperienza nella gestione delle aree di sosta a pagamento, con circa 21.700 stalli attualmente in gestione, dislocati in numerose Regioni d'Italia dal Veneto alla Puglia.

L'Azienda si occupa sia della gestione della sosta a raso su strada sia della gestione di parcheggi ed autorimesse in struttura avvalendosi della partnership delle migliori aziende di fornitura di strumentazione ed apparecchiature del settore:

- Stalli a raso: ABACO gestisce circa 19.800 stalli su strada utilizzando circa 660 parcometri centralizzati e remotizzati presso la sua centrale operativa.
- Parcheggi in struttura: ABACO gestisce circa 1.900 stalli in struttura attraverso l'uso di apparecchiature all'avanguardia che consentono di assicurare un'assistenza 24 ore su 24 grazie al servizio di tele gestione (15 casse automatiche).

ABACO è costantemente impegnata nell'applicazione dei sistemi di qualità e controllo di gestione finalizzati a garantire agli Enti Pubblici e ai propri collaboratori il rispetto dei principi di efficienza, trasparenza e correttezza nell'erogazione dei propri servizi. In questa direzione è certificata per i sistemi di qualità **ISO9001** e **ISO14001**, si è dotata di un modello di organizzazione gestione e controllo conforme al D. Lgs. 231/2001, dispone di un rating di legalità **+++** e di un "**CREDIT PASSPORT**" (il report Credit Passport indica la capacità di una impresa di svolgere la propria attività continuando ad adempiere regolarmente alle proprie obbligazioni finanziarie nei sei mesi successivi alla redazione di questo documento) di **Classe A** rilasciato da Credit Data Research ad Agosto 2016 utilizzando il modello finanziario RiskCalc di Moody's Analytics.

Profilo aziendale Lo Sciame Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Lo Sciame è una cooperativa sociale e di lavoro che pratica inserimenti lavorativi.

Nata all'inizio degli anni '80 come progetto lavorativo per ex-tossicodipendenti, la cooperativa ha superato questa connotazione originaria rafforzando la sua naturale vocazione di struttura aperta alla solidarietà sociale e fondata sul valore del lavoro.

Nel 1996 si trasforma in "**cooperativa sociale**" di tipo B (cfr. Legge n. 381/1991, art. 1) e coinvolge persone esterne in situazione di svantaggio psicofisico, di disagio ed emarginazione sociale in una esperienza di lavoro rispettosa e attenta ai bisogni personali.

Nel 2004 Lo Sciame cooperativa sociale diventa "**organizzazione non lucrativa di utilità sociale**" (ONLUS) e opera in quattro settori: mobilità e parcheggi, verde e manutenzioni, pulizie, servizi e arredo urbano.

Lo Sciame cooperativa sociale ONLUS è iscritta all'albo delle cooperative sociali e aderisce a CS&L Consorzio Sociale di Cavenago, consorzio che raggruppa quasi tutte le cooperative sociali della zona, e Legacoop sociali, l'associazione nazionale che rappresenta le cooperative sociali aderenti a Legacoop.

Lo Sciame ha ottenuto sia l'Attestazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici (2006), sia la Certificazione dei propri sistemi di gestione (2009) come segue:

1. **Attestazione SOA** nella categoria OS24 (verde e arredo urbano) classe II (fino ad € 516.456,90);
2. Certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**;
3. Certificazione del proprio sistema di gestione ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2004** (EA: 35-01-38f) in conformità al Regolamento tecnico SINCERT RT-09.

La proposta di un modello di sistema di gestione orientato alla protezione dell'ambiente, alla prevenzione dell'inquinamento e allo sviluppo sostenibile è stata fatta propria da Lo Sciame per attestare le proprie "buone prassi" che assicurano il governo dell'organizzazione, la certezza dei suoi risultati e il suo continuo miglioramento nel progettare e gestire processi di integrazione lavorativa di soggetti in condizione di svantaggio sociale e nel ridurre gli impatti sull'ambiente delle proprie attività.

Così sono state certificate le attività di progettazione ed erogazione dei servizi di pulizia civile, manutenzione del verde e arredo urbano, custodia di aree pubbliche e private, progettazione di aree verdi, inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Obiettivi

La **Carta della Qualità dei Servizi** è stata predisposta secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini, conformemente all'art. 11 del D.lgs. n. 286/1999, e all'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244

La qualità dei servizi offerti nella Città di Desio nasce da una attenta ricerca, selezione ed istruzione del personale fino all'esecuzione materiale del lavoro e da una filosofia aziendale di Abaco e Lo Sciame che mira al raggiungimento della "qualità globale" e della gestione in "tempo reale" di tutte le operazioni connesse alla gestione dei parcheggi in aeree di sosta a pagamento.

Ciò significa che, ogni operazione è costantemente supervisionata da professionisti specializzati e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la cittadinanza.

L'informazione e l'ascolto

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario sia dell'Amministrazione Comunale che del gestore.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e per incentivare la capacità di dialogo e relazione tra chi eroga la prestazione e chi la riceve, **il gestore ABACO/LO SCIAME** ha istituito diverse forme di ascolto:

- ☞ **Istituzione di un ufficio** nel territorio comunale;
- ☞ **Analisi dei suggerimenti** e delle segnalazioni;
- ☞ **Verifica del rispetto degli standard** contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi.

Suggerimenti e reclami

Il gestore ABACO/LO SCIAME è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- ☞ **Il comportamento del personale**
- ☞ **La qualità del servizio reso**
- ☞ **Il mancato rispetto degli standard**

I reclami devono essere presentati al **gestore ABACO/LO SCIAME** mediante:

- ☞ **Posta ordinaria**
- ☞ **Fax**
- ☞ **E-mail**

il cui indirizzi e contatti si trovano al capitolo "Recapiti ed orari" pag. 7.

Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro tale termine sarà comunque inviata al cittadino una lettera, nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

3 STANDARD SPECIFICI

Servizio gestione parcheggi

Erogazione del servizio

I parcheggi a pagamento gestiti da **ABACO/LO SCIAME** interessano i parcheggi a raso, concentrati nelle vicinanze del centro storico e nella Zona Particolare Rilevanza Urbanistica (ZPRU) "Stazione", e i parcheggi in struttura interrati ubicati in Via Mons. Cattaneo, Via A. Volta e Piazza Don Giussani. È stata inoltre prevista la realizzazione di una nuova area parcheggio gratuita in Via Zandonai. I posti interessati dal servizio sono 1.355. I parcheggi a pagamento sono individuati dalla specifica segnaletica orizzontale di colore blu e da apposita segnaletica verticale come previsto dal Codice della Strada.

| Parcheggi a raso - centro storico | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------|
| Rif. | Ubicazione parcheggi | stalli a pagamento | stalli disabili | stalli carico e scarico | stalli polizia giudiziaria |
| A | Corso Italia ang. Largo Lucchini | 16 | - | - | - |
| B | Via Tripoli ang. Via D'Adda | 55 | 2 | - | - |
| C | Via Roggia Traversi | 29 | 2 | - | - |
| D | Corso Italia (da Via F.lli Cervi a Via Matteotti) | 17 | 1 | 1 | - |
| E | Via Garibaldi (da Via U. Foscolo a Via Borghetto) | 25 | 1 | 1 | - |
| F | Via Pio XI ang. Via Olmetto | 22 | 1 | - | - |
| G | Via Matteotti (da Via Ragazzi del '99 a Via D'Adda) | 16 | - | - | 1 |
| H | Via Garibaldi (da Via Tripoli a Via Matteotti) | 15 | 2 | 1 | - |
| I | Via Conciliazione (da Via XXIV Maggio a Via Portichetto) | 23 | 3 | - | - |
| L | Via F.lli Cervi (da Corso Italia Via Mons. Cattaneo) | 82 | 2 | 1 | - |
| M | Via Mons. Cattaneo | 6 | - | - | - |
| N | Viale Rimembranze ang. Via Galli | 33 | 1 | - | - |
| O | Via Grandi ang. Via Pozzo Antico | 19 | 1 | - | - |
| P | Via S. Pietro (da Via Alfieri a Via Lombardia) | 11 | 1 | - | - |
| Q | Via Lombardia (da Via Volta a Via S. Pietro) | 14 | 2 | 1 | - |
| R | Piazza Giovanni Paolo II | 23 | 2 | - | - |
| S | Via Matteotti (piazzetta civico n.32) | 19 | 1 | - | - |
| T | Via U. Foscolo | 76 | 3 | - | - |
| V | Via Pozzo Antico/Olmetto | 23 | 1 | - | - |
| | Totale | 524 | 26 | 5 | 1 |

| Parcheggi in struttura | | | |
|------------------------|----------------------|--------|-----------------|
| Rif. | Ubicazione parcheggi | stalli | stalli disabili |
| Y | Via Mons. Cattaneo | 38 | - |
| Z | Via A. Volta | 133 | 3 |
| K | Piazza Don Giussani | 169 | 5 |

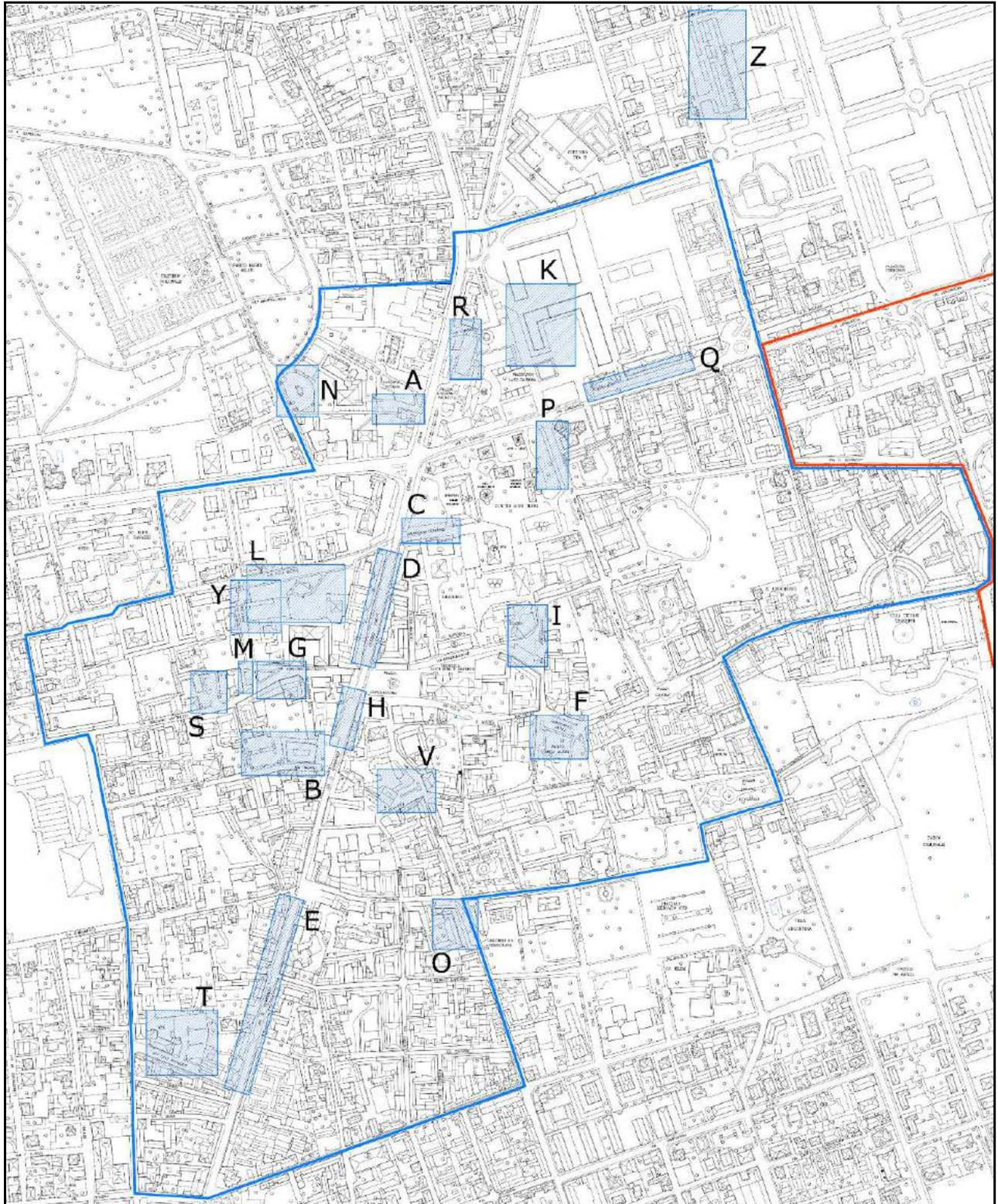


Figura 1 Parcheggi a raso centro storico - parcheggi in struttura

| Parcheggi ZPRU Stazione | | | |
|----------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|
| Ubicazione parcheggi | stalli a pagamento | Stalli disabili | Stalli carico e scarico |
| Via Filippo da Desio (lato Est) | 17 | - | - |
| Via Bolivia (lato Sud) | 8 | - | - |
| Via Tommaso Tittoni (lato Ovest) | 23 | - | - |
| Via Bareggi (lato Est) | 23 | - | - |
| Via Pasteur (lato Ovest) | 10 | - | - |
| Via Forlanini (lato est) | 45 | - | - |
| Via Primule (lato Nord) | 8 | - | - |
| Via Brambilla (lato Nord) | 17 | - | - |
| Via Buozzi (lato Nord/Sud) | 34 | - | - |
| Via Lombardia (lato Sud) | 5 | - | - |
| Via Guarenti (lato Sud) | 19 | - | - |
| Via Dolci (lato Ovest) | 17 | - | - |
| Via alla Stazione (lato Sud) | 6 | - | - |
| Via Sicilia | 50 | 3 | - |
| Stazione | 33 | 1 | - |
| Via Mons. G. Camnasio | 216 | 7 | - |
| Totale | 531 | 11 | - |

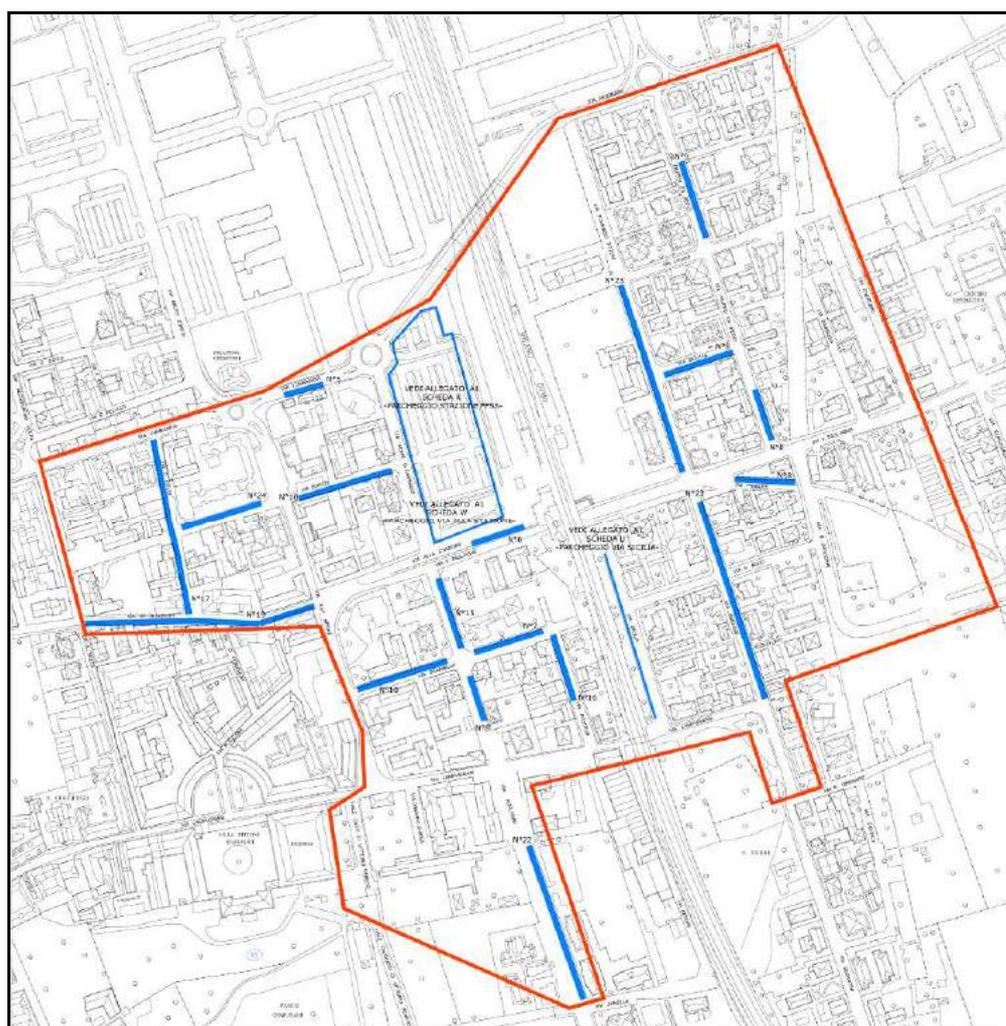


Figura 2 Planimetria parcheggi ZPRU Stazione

Il servizio di parcheggio a pagamento è espletato nei seguenti orari e con le seguenti tariffe:

| Ubicazione parcheggi | Orari | Tariffe |
|---|--|--|
| Parcheggi a raso centro storico | lunedì - sabato 8.00 - 20.00 festivi esclusi | € 0,20 per i primi 30 minuti € 0,50 per la prima ora € 0,75 per la terza ora € 1,00 per la terza ora e successive agevolazioni per disabili |
| Parcheggi a raso ZPRU Stazione | lunedì - venerdì 7.00 - 14.00 festivi esclusi | € 0,50 / ora possibilità di abbonamenti |
| Parcheggio in struttura Via Mons. Cattaneo | 24/24 per gli abbonati | solo abbonamenti |
| Parcheggio in struttura Via Volta | lunedì - sabato 7.30 - 20.00 | libero |
| Parcheggio in struttura P.zza Don Giussani | Tutti i giorni 7.00 - 20.00 24/24 per gli abbonati | € 0,40 / ora |

Rilascio Abbonamenti

Presso l'ufficio locale è possibile richiedere ed acquistare varie tipologie di abbonamento, che verrà rilasciato purché sia presentata richiesta su apposito modello disponibile in sede oppure scaricabile dal sito Internet della società ABACO www.abacospa.it. Le tariffe degli abbonamenti sono le seguenti:

| Ubicazione parcheggi | Tipologia abbonamento | Tariffe | |
|---|-----------------------|---|----------|
| Parcheggi a raso ZPRU Stazione | NON RESIDENTI | MENSILE per possessori di abbonamento ferroviario (settimanale, mensile o annuale) | € 15,00 |
| | | TRIMESTRALE per possessori di abbonamento ferroviario (mensile o annuale) | € 35,00 |
| | | SEMESTRALE per possessori di abbonamento ferroviario (mensile o annuale) | € 60,00 |
| | | ANNUALE per possessori di abbonamento ferroviario (annuale) | € 110,00 |
| | | MENSILE generico | € 25,00 |
| | | TRIMESTRALE generico | € 50,00 |
| | RESIDENTI | Residenti all'interno dell'area ZPRU Stazione (non in possesso di box o posto auto) | gratuito |
| | | Residenti nel comune di Desio - annuale | € 5,00 |

| | | |
|--|--|-------------|
| Parcheggio in struttura Via Mons. Cattaneo *(è prevista una cauzione di € 15,00 per il rilascio della tessera di accesso) | Annuale 24 h (pagamento in unica soluzione) | € 620,00 * |
| | Annuale 24 h (pagamento in 2 rate) | € 640,00 * |
| Parcheggio in struttura P.zza Don Giussani **(è prevista una cauzione di € 5,00 per il rilascio della tessera di accesso) | Mensile dalle 7.00 alle 20.00 | € 90,00 ** |
| | Mensile dalle 20.00 alle 7.00 | € 90,00 ** |
| | Mensile 24 h | € 120,00 ** |
| | Annuale dalle 7.00 alle 20.00 / 20.00 alle 7.00 (pagamento in unica soluzione) | € 420,00 ** |
| | Annuale dalle 7.00 alle 20.00 / 20.00 alle 7.00 (pagamento in 2 rate) | € 440,00 ** |
| | Annuale 24 h (pagamento in unica soluzione) | € 580,00 ** |
| | Annuale 24 h (pagamento in 2 rate) | € 600,00 ** |

Si ricorda che in caso di mancato utilizzo dell'abbonamento, non è previsto alcun rimborso.

L'abbonamento è strettamente riferito alle sole targhe automobilistiche riportate sul contrassegno da apporre ben visibile sul cruscotto.

La falsificazione e/o contraffazione costituisce reato perseguibile ai sensi del Codice Penale (art. 640 comma 2).

Esenzioni dal pagamento negli stalli a raso

Sono esentati dal pagamento, ove muniti di scritta/logo identificativi, i seguenti mezzi:

☞ Soggetti ai sensi del vigente Codice della Strada.

Accessibilità dei clienti diversamente abili

Come da disposizione di legge ogni zona di sosta a pagamento su strada, eccetto la ZPRU Stazione, ha **almeno 1 posto ogni 50 riservato ai diversamente abili**.

Gli addetti al controllo della sosta del gestore **ABACO/LO SCIAME** sono impegnati a segnalare agli organismi competenti gli abusi rilevati sull'utilizzo dei permessi disabili, chiedendo anche l'intervento immediato della Polizia Locale in caso di necessità.

Qualora tutti i posti riservati alle persone diversamente abili sono occupati, questi ultimi hanno la possibilità di **parcheggiare gratuitamente per un'ora al giorno** in tutti i parcheggi blu. Per poter usufruire di questa agevolazione, è necessario richiedere la tessera elettronica ricaricabile presso il comando di Polizia Locale di Desio.

Le tessere sono preventivamente programmate per la fruizione dell'ora gratuita, ed è necessario ricaricarle direttamente ai parcometri.

Le tessere sono utilizzabili presso tutti i parcometri abilitati nel comune di Desio, ad esclusione della ZPRU Stazione.



Figura 3 Grafica tessera parcheggi disabili

Modalità di pagamento

Gli utenti occasionali che intendono parcheggiare negli stalli blu a pagamento possono provvedere al pagamento delle relative tariffe secondo le seguenti modalità:

☞ **In contanti al parcometro:** inserendo le monete accettate nei parcometri fino all'importo desiderato (i parcometri accettano tagli di moneta da € 0,05 a € 2,00); il parcometro rilascia il ticket da esporre in vista dietro il parabrezza.

☞ **Con carta di credito o bancomat presso i parcometri abilitati:**

1. inserire la carta nell'apposita fessura posta in alto a sinistra del parcometro
2. premere il TASTO BLU una o più volte fino al raggiungimento del tempo desiderato
3. premere il tasto VERDE per conferma e per il rilascio del ticket
4. attendere la stampa del ticket e ritirare la carta

☞ **Con tessera prepagata/ricaricabile disabili al parcometro:**

1. inserire la carta nell'apposita fessura posta in alto a sinistra del parcometro
2. premere il TASTO BLU una o più volte fino al raggiungimento del tempo desiderato
3. premere il tasto VERDE per conferma e per il rilascio del ticket
4. attendere la stampa del ticket e ritirare la carta

Per ricaricare la tessera:

1. inserire la carta nell'apposita fessura posta in alto a sinistra del parcometro
2. inserire le monete nell'apposito spazio (in alto a destra) fino all'importo di ricarica desiderato

☞ **Con l'app Easy Park:**

1. scaricare l'app e ricaricare il borsellino tramite uno dei circuiti disponibili (Visa, MasterCard, PayPal)
2. selezionare la città di Desio
3. scegliere la zona
4. inserire la targa del veicolo
5. attivare la sosta.

È possibile inserire l'ora di fine sosta all'attivazione, altrimenti a fine sosta riaprire l'app per disattivare la sosta. È necessario esporre il contrassegno Easy Park sul cruscotto.

☞ **Con dispositivo "Taki Time" (autoparchimetro):** è un apparecchio elettronico con importo precaricato a scalare, di uso semplice e veloce. Mediante i tasti che si trovano sul frontale l'utenza potrà selezionare l'importo della tariffa di sosta, relativa alla zona in cui si trova e semplicemente premendo il tasto posto al centro del dispositivo azionare e/o fermare il tempo di sosta. L'apparecchio dà la possibilità di poter pagare l'effettivo tempo di sosta fruito direttamente dalla propria auto, senza doversi recare preventivamente al parcometro. Elimina le monete e risolve il problema dei ritardi. Il dispositivo può essere acquistato presso l'Ufficio locale di Desio.

Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono regolamentate dalle norme del Codice della Strada. Gli Ausiliari del Traffico del concessionario rilevano sanzioni nei seguenti casi:

- ☞ Sosta in zona regolamentata a pagamento in assenza del titolo di sosta (abbonamento o ticket)
- ☞ Sosta in zona regolamentata a pagamento oltre il tempo consentito dal titolo di sosta
- ☞ Sosta di veicoli diversi da quelli previsti in esenzione
- ☞ Sosta in zona regolamentata a pagamento in modo non conforme alla segnaletica
- ☞ Sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, inibendo il regolare utilizzo degli stalli di sosta da parte degli utenti
- ☞ Sosta in seconda fila, impedendo l'entrata e l'uscita dei veicoli nell'/dall'area di sosta a pagamento
- ☞ Sosta allo sbocco di area di parcheggio, intralciando l'entrata e/o l'uscita
- ☞ L'iter amministrativo delle sanzioni compete comunque alla Polizia Locale del Comune.

Bicistazione

La BICISTAZIONE è una struttura protetta per il ricovero delle biciclette.



L'accesso alla struttura è regolamentato mediante l'uso della **Carta dei Servizi della Regione Lombardia**, sia in entrata sia in uscita, al fine di poter monitorare l'utilizzo da parte degli utenti per garantire il miglior controllo possibile su furti e atti vandalici.

La Bicistazione è accessibile **tutti i giorni H24**.

Le tariffe di utilizzo sono le seguenti:

- ☞ **tariffa giornaliera € 0,50**
- ☞ **abbonamento annuo € 15,00**

All'interno della struttura saranno disponibili ulteriori servizi quali: noleggio biciclette, riparazione biciclette, vendita pezzi di ricambio e accessori, lavamani, attacco aria compressa, attrezzi per riparazioni veloci, punzonatura antifurto del telaio, info point e vendita abbonamenti.

Indicatori di qualità

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, il gestore **ABACO/LO SCIAME** ha individuato gli aspetti più importanti delle attività svolte misurandole attraverso determinati **fattori di qualità** (standard), verificabili da parte degli utenti.

| Fattori di qualità | Indicatori |
|--|--|
| Posizionamento dei parcometri | Parcometri ben visibili in prossimità degli stalli blu, con una media ponderata di nr. 1 parcometro ogni 30 posti auto tariffati |
| Istruzioni per l'uso dei parcometri | Indicazioni chiare su tutti i parcometri installati |
| Funzionamento dei parcometri | Controllo periodico, a garanzia di una funzionalità costante di almeno il 95% delle apparecchiature installate Intervento del personale entro 5 minuti dalla segnalazione di avaria |
| Disponibilità degli operatori | Reperibilità 24 ore su 24, 365 giorni all'anno Disponibilità all'ascolto Comportamento rispettoso e garbato Fornitura di risposte esaurienti |
| Formazione | Corsi di formazione al personale Corsi di aggiornamento al personale |

Cosa fare per...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più frequenti. In particolare si riportano alcune indicazioni concrete per utilizzare nel miglior modo possibile i servizi offerti.

| | |
|---|--|
| Come posso pagare il parcheggio? | Si può pagare in contanti direttamente al parcometro, con carta di credito o bancomat presso i parcometri abilitati, utilizzando il dispositivo Taki Time, oppure dal cellulare con l'app Easy Park. |
| Dove mi posso rivolgere per acquistare un dispositivo Taki Time? | Nell'ufficio locale del gestore ABACO/LO SCIAME sito in Piazza Don Giussani all'interno del parcheggio interrato. |
| Cosa devo fare per usare Easy Park? | Bisogna scaricare l'app per il cellulare e ricaricare il borsellino tramite uno dei circuiti disponibili. Poi seguendo le istruzioni si sceglie l'area di sosta e la durata. È obbligatorio esporre sul cruscotto il contrassegno Easy Park che si può ritagliare dall'ultima pagina di questa carta o stampare dal sito https://easyparkitalia.it/pdfs/sticker/sticker-printable-it.pdf |
| Cosa devo fare per richiedere un abbonamento? | È necessario presentare richiesta su apposito modello disponibile nell'ufficio locale di Desio oppure scaricarlo dal sito Internet www.abacospa.it . Una volta compilato il modulo, è necessario consegnarlo presso l'ufficio locale oppure inoltrarlo all'indirizzo e-mail abbonamenti.parcheggi@abacospa.it |
| Cosa devo fare per richiedere la tessera parcheggi disabili? | È necessario presentare richiesta su apposito modello disponibile sul sito internet www.comune.desio.mb.it . Una volta compilato il modulo, è necessario consegnarlo presso l'ufficio della Polizia Locale di Desio in via Partigiani d'Italia n°7 nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30; il martedì e il giovedì anche in orario pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30 |
| Cosa fare se il parcometro non funziona? | Rivolgersi all'Ausiliario della sosta presente nella zona, reperibile anche al numero di cellulare 334 6836666. Rivolgersi all'ufficio locale di Desio. |
| Come riconosco l'Ausiliario della sosta? | L'Ausiliario della sosta è sempre in divisa e munito di tessera di riconoscimento visibile |

4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti

- ☞ 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, tramite esposizione, del regolamento del servizio
- ☞ Riconoscere il personale a contatto con l'utenza
- ☞ Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti
- ☞ Promuovere ricorso contro le sanzioni elevate dagli "Ausiliari del traffico"

Doveri

- ☞ Osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio
- ☞ 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
- ☞ Tenere un comportamento corretto, in particolare con l'Ausiliario del Traffico che nella veste di Pubblico Ufficiale è addetto alla vigilanza e controllo del parcheggio

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

Ricorso

Contro le sanzioni elevate dagli "Ausiliari del traffico" il cittadino, qualora non sia avvenuto il pagamento dell'avviso di infrazione entro cinque giorni, può promuovere ricorso avverso il verbale secondo quanto stabilito dagli artt. 203 e 204-bis del Codice della Strada (D. Lgs. 285/1992).

Atteso il verbale di contestazione, che deve essere notificato entro 90 (novanta) giorni dall'accertata violazione al proprietario del veicolo, ovvero notificato immediatamente su strada dall'Ausiliario al conducente/proprietario, l'interessato, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del verbale, può presentare ricorso al Prefetto di Monza e della Brianza mediante lettera A/R presso la sede in via Prina, 17 20900 Monza (MB), oppure può trasmettere gli scritti difensivi alla Polizia Locale del Comune di Desio con lettera A/R o mediante consegna a mani presso sede della Polizia Locale sita in via Partigiani d'Italia, 7 20832 Desio (MB) (art. 203 del Codice della Strada).

In alternativa al ricorso proponibile al Prefetto, l'interessato, nel termine di 30 (trenta) giorni dalla notifica del verbale, può presentare ricorso al Giudice di Pace di Desio, mediante deposito a mani presso l'ufficio medesimo o a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla medesima Autorità (art. 204-bis del Codice della Strada). L'Ufficio del Giudice di Pace di Desio si trova via Matteotti 11, 20832 DESIO (MB).

Attenzione! L'eventuale ricorso viene esaminato dall'Autorità competente, solo se NON sia stato effettuato il pagamento della cifra indicata sul verbale. Il pagamento, infatti, interrompe la procedura sanzionatoria, mentre col ricorso, il trasgressore, si rimette alla decisione dell'Autorità amministrativa circa l'accoglimento o meno delle motivazioni espresse.

Qualora entro i termini previsti non sia stato proposto ricorso o non sia avvenuto il pagamento in misura ridotta, il verbale costituisce titolo esecutivo per una somma pari alla metà del massimo edittale e per le spese di procedimento

La tutela della privacy

L'utente che comunica agli uffici del Concessionario i propri dati viene informato, ai sensi del D. Lgs 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

In base all'art. 7 del D. Lgs. 196/03, l'interessato ha inoltre diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il legale rappresentante della società **ABACO S.p.A.**

Principali riferimenti normativi

Questa sezione riporta, in sintesi, i riferimenti normativi e le norme regolamentari inerenti i servizi erogati:

- ☞ **Statuto del contribuente** - Legge 27/07/2000, n. 212 e s.m.i.
- ☞ **Codice della strada** - D. Lgs. 285/1992 e s.m.i.
- ☞ **Delibere Comunali di approvazione delle tariffe e per la creazione di stalli in aree di sosta a pagamento**
- ☞ **Qualità dei servizi** - Direttiva del P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e Direttiva del P.C.M. N. 04/2010 "Ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"
- ☞ **Privacy** - D. Lgs. 30/06/2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.

ESPONI IN
MACCHINA



e: easy:park™

Utilizza l'intero tagliando se desideri
posizionare l'adesivo nell'apposito
taschino dell'assicurazione come
indicato da immagine sottostante.



Risparmia tempo!
Paga e prolunga
la sosta con
il cellulare.

Risparmia denaro!
Paga solo per
il tempo esatto
della sosta.

Trova parcheggio!
Verifica dove
puoi sostare usando
la mappa dell'App.

RITAGLIA IL
CONTRASSEGNO

