



COMUNE DI SAVONA



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DELLA SOSTA TARIFFATA E DEI PARCHEGGI
AUTOMATIZZATI DEL COMUNE DI SAVONA



1. Sommario

Riferimenti giuridici e normativi.....	3
1. I principi della carta dei servizi	4
2. Indicatori di qualità del servizio e standard.....	7
3. Aspetti ambientali nell'erogazione del Servizio.....	9
4. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza.....	9
5. Tutela dell'utente	10
6. Attuazione ed aggiornamento della carta.....	11
7. La Politica della sosta e della mobilità urbana.....	11
8. Diritti e doveri dell'utente	12
9. Modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti.....	13



Riferimenti giuridici e normativi

Con Deliberazione del Consiglio Comunale n. ___ del ___/07/2025 l'Amministrazione Comunale di Savona, ai sensi del D.Lgs. 201/2022 ha affidato "in house" a TPL Linea Srl, società strumentale a esclusivo capitale dei 69 comuni della Provincia di Savona, il SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DELLA SOSTA TARIFFATA E DEI PARCHEGGI AUTOMATIZZATI DEL COMUNE DI SAVONA.

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce gli impegni che la società TPL Linea Srl, in qualità di gestore del servizio pubblico locale assume in autodisciplina nei confronti dei cittadini relativamente alla qualità del SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DELLA SOSTA TARIFFATA E DEI PARCHEGGI AUTOMATIZZATI DEL COMUNE DI SAVONA.

L'introduzione della Carta dei Servizi nell'ordinamento italiano è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica che ne stabilì i principi fondamentali e le finalità a tutela della qualità dei servizi pubblici. Con successiva direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", si introdusse l'obbligo di adozione della Carta di servizi in capo a ciascun soggetto erogatore della pubblica amministrazione, poi ripreso dal legislatore con l'art.2 del D.L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273.

Con il D.Lgs. n.286/1999, che abrogando la normativa pregressa ha operato una significativa novazione in materia, si promosse il principio fondante del miglioramento della qualità dei servizi pubblici attraverso la partecipazione attiva dell'utenza, finalità che è perseguita tra l'altro tramite la pubblicazione delle carte di servizio che consentono all'utenza l'esercizio attivo del potere di controllo. La definitiva codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, si è avuta infine per gli effetti del D.Lgs. n.33/2013, modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Infine l'art.25 del D.Lgs. 201/2022 inerente il "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*" dispone che il gestore del servizio locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2. Comma 461. Lettera a). della Legge 24 dicembre 2007, n.244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet dandone adeguata pubblicità, nel rispetto delle regole sui segreti commerciali e le informazioni confidenziali delle imprese, del livello effettivo di qualità dei servizi offerti, del livello annuale degli investimenti effettuati e della loro programmazione fino al termine dell'affidamento, con modalità che assicurino la comprensibilità dei relativi atti e dati.

1. I principi della carta dei servizi

La Carta dei servizi definisce gli indicatori quali-quantitativi di corretta erogazione del servizio di gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico presso il Comune di Savona nel rispetto dei cinque principi fondamentali previsti dalla normativa vigente:

a. Eguaglianza ed imparzialità

E' garantita:

- la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo;
- la presenza di un posto riservato ai diversamente abili ogni cinquanta posti auto a pagamento;
- la più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.

b. Continuità

E' garantita la continuità di erogazione del servizio di sosta a pagamento su suolo pubblico, con specifico riferimento alla continua e regolare manutenzione dei parcometri e delle aree di sosta.

c. Partecipazione

E' assicurata una corretta e costante informazione al pubblico sulle modalità di erogazione del servizio attraverso lo Sportello Informazioni telematico.

Lo sportello informazioni telematico è attivo presso il numero verde 800 808 288, l'indirizzo di posta elettronica parcheggi.savona@tpllinea.it a cui è possibile inviare richiesta di informazioni, reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti, che saranno valutati anche ai fini di un aggiornamento migliorativo della presente carta dei servizi.

d. Efficienza ed efficacia

E' assunto l'impegno a:

- erogare il servizio nel rispetto degli standard e degli obiettivi indicati nella presente carta;
- a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, al fine di predisporre piani di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione del servizio;
- aggiornare annualmente la presente Carta dei Servizi alla luce delle analisi sopra indicate e degli eventuali e conseguenti obiettivi di miglioramento elaborati.

e. Libertà di scelta

E' garantito il diritto di scelta della mobilità ai cittadini, assumendo iniziative di integrazione tra trasporto pubblico e privato, pedonalità e utilizzo di piste ciclabili.



Validità della Carta

La Carta dei Servizi di **TPL Linea** sarà pubblicata con cadenza annuale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2025. A fronte di importanti revisioni del servizio **TPL Linea** si impegna a pubblicare gli aggiornamenti con cadenza triennale.

Dove trovarla

È possibile richiedere gratuitamente la Carta della Sosta **TPL Linea** a:

- sportello aziendale;
- scrivendo a parcheggi.savona@tpllinea.it;
- scaricarla dal sito web: www.tpllinea.it;
- presso le Associazioni dei Consumatori .

Profilo aziendale

TPL Linea S.r.l. è una società generata dalla fusione per incorporazione delle società ACTS Linea S.p.A. e SAR TPL S.p.A. a seguito dell'approvazione, da parte delle rispettive Assemblee dei Soci, del percorso di unificazione delle due società operative; il 30 dicembre 2009 è stata così costituita TPL Linea S.r.l. tramite il conferimento delle azioni di ACTS Linea e SAR TPL S.p.A. L'iter amministrativo si è concluso formalmente il 1 luglio 2010 con l'incorporazione dei due bracci operativi da parte di TPL Linea S.r.l. ed i Soci della nuova società erano ACTS S.p.A., SAR S.p.A. e GTT S.p.A.; dal 1° settembre 2013 ACTS S.p.A. ha incorporato SAR S.p.A. riducendo i soci di TPL Linea alle sole ACTS S.p.A. e GTT S.p.A. In data 10 giugno 2016, in ottemperanza a quanto stabilito dalla Legge n. 190/2014 ed in un'ottica di razionalizzazione dei costi, si è concluso l'iter di fusione per incorporazione di ACTS S.p.A. in TPL Linea S.r.l., per cui ad oggi esiste un'unica Azienda esercente il trasporto pubblico locale nella Provincia di Savona.



COMUNE DI SAVONA



2. Indicatori di qualità del servizio

Tra gli obblighi di servizio pubblico "universale", vi è l'obbligo di definizione di indicatori e standard minimi di qualità delle prestazioni che devono essere assicurati alla generalità degli utenti nell'espletamento del servizio anche in ottemperanza al D.D. 31/08/2023, che indica espressamente gli indicatori di qualità contrattuale, tecnica e connessa agli obblighi di servizio per la gestione dei parcheggi a pagamento.

Di seguito, la tabella con indicazione degli standard assunti.

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Parcheggi
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	n. 45 gg
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio in abbonamento (in gg lavorativi)	quantitativo	n.2 gg
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio in abbonamento (in gg lavorativi)	quantitativo	n.2 gg
Tempo di attivazione del servizio in abbonamento (in gg lavorativi)	quantitativo	n.2 gg
Tempo di risposta motivata a reclami (in gg lavorativi)	quantitativo	n.30 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati (in gg lavorativi)	quantitativo	n.30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Da un minimo do 10 minuti ad un massimo di 30 minuti
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Decadale
Carta dei servizi	qualitativo	SI Comunicazione Servizio su Portale Comune
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Nessuna rateizzazione prevista, modalità di pagamento in contanti o cashless
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si
Accessibilità utenti disabili a stalli dedicati e completa su parcheggio area chiusa	qualitativo	Si
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	No
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Si su disposizione del Comune
Accessi riservati	quantitativo	Si su disposizione del Comune
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	No

3. Aspetti ambientali nell'erogazione del Servizio

Il servizio della sosta tariffata e dei parcheggi automatizzati mira a razionalizzare l'uso dello spazio pubblico, incentivando l'uso di mezzi pubblici o altre modalità di trasporto più ecologiche al fine di ridurre il traffico veicolare nelle aree urbane centrali con la conseguente diminuzione dell'inquinamento atmosferico, e la promozione di una mobilità sostenibile.

TPL Linea S.r.l. ha avviato, a seguito dell'affidamento del nuovo contratto di servizio del trasporto pubblico locale dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) omogeneo della Provincia di Savona, gli studi finalizzati ad una razionalizzazione delle linee di trasporto pubblico e, a tal fine, risulta strategico attuare politiche che consentano di potenziare l'utilizzo del mezzo pubblico per gli spostamenti all'interno della città.

L'intermodalità tra l'uso del mezzo privato e il mezzo pubblico è alla base delle strategie che consentano di raggiungere gli obiettivi prefissati del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile in corso di definizione.

A tal fine la gestione del servizio del trasporto pubblico locale e del servizio della sosta a pagamento su suolo pubblico e in strutture dedicate da parte del medesimo soggetto pubblico può determinare una sinergia di particolare interesse per il raggiungimento degli obiettivi finalizzati alla mobilità sostenibile della città, peraltro esportabile anche ad altre realtà dell'ATO omogeneo della Provincia di Savona.

4. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza

Il personale addetto alla gestione della sosta a pagamento a contatto con il pubblico è sempre tenuto a rispettare corrette norme comportamentali di **Riconoscibilità, Presentabilità, Gentilezza di comportamenti e linguaggi** e a garantire comunque un atteggiamento rispettoso nei confronti di chiunque, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza. In particolare, tali norme di comportamento si manifestano come segue:

- Portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- Indossare le divise e/o uniformi aziendali, curandone la pulizia, l'aspetto e l'ordine;
- Rispondere con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- Cercare di fornire un riscontro puntuale evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.



5. Tutela dell'utente

Il servizio di controllo della sosta è effettuato da operatori muniti di qualifica di Ausiliare del Traffico, che indossano apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Municipale ed espongono ai fini del riconoscimento il distintivo con indicato il numero di matricola.

Oltre ad aver svolto con successo il previsto corso formativo presso gli Uffici Comunali competenti e aver seguito i successivi corsi di aggiornamento, il personale dedicato al controllo della sosta riceve un'adeguata formazione nella cura della relazione con il pubblico. Gli Ausiliari del Traffico, nello svolgimento della loro attività possano fornire, infatti, informazioni e chiarimenti agli utenti che ne facciano richiesta, rispettando gli stessi principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico.

Gli operatori designati a svolgere tale funzione devono inoltre curare la propria presenza, conoscere almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese. Questi elementi sono infatti indispensabili per una mansione come quella svolta dall'Ausiliare del Traffico, il quale spesso rappresenta per l'utente in difficoltà una figura di riferimento e di supporto.

Nello svolgimento della propria attività gli Ausiliari del Traffico si attengono alle direttive impartite dal Comando della Polizia Municipale di Savona.

Gli Ausiliari del Traffico svolgono regolarmente l'attività di controllo della sosta, che consiste nel monitoraggio finalizzato all'accertamento della presenza sul cruscotto dell'autovettura del tagliando rilasciato dal parcometro di avvenuto pagamento e la regolarità dello stesso e/o il controllo dell'avvenuto pagamento in modo elettronico tramite la lettura della targa dell'autovettura.

Nel caso di autovetture con mancato o parziale pagamento, l'operatore attende un momento per accertarsi del fatto che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento. Trascorso l'intervallo di tempo necessario e dopo essersi accertato che il proprietario dell'autovettura non stia tornando all'auto, l'Ausiliare del Traffico provvede ad applicare la sanzione amministrativa, che consiste nella redazione di un verbale di contestazione numerato progressivamente e compilato con i dati dell'autovettura. Una copia del verbale viene lasciata all'utente, l'altra copia viene trasmessa agli uffici o comando della locale Polizia Municipale.

6. Attuazione ed aggiornamento della carta

Si assume l'impegno a pubblicare sul Portale del Comune di Savona e sul sito web www.tpllinea.it con cadenza annuale, la Carta dei Servizi, completa e aggiornata agli eventuali possibili miglioramenti degli Indicatori di Qualità del servizio.

7. La Politica della sosta e della mobilità urbana

La politica integrata della sosta e del trasporto pubblico locale nella città di Savona persegue l'obiettivo di assicurare la migliore e sostenibile accessibilità e mobilità urbana. In questo contesto di pianificazione, la politica della sosta rappresenta l'elemento funzionale sia al controllo del traffico, che alla gestione e pianificazione della mobilità indirizzando il movimento auto-veicolare privato e controllando il grado di penetrazione dello stesso nella parte centrale della città.

La politica della sosta a pagamento o riservata a residenti rappresenta inoltre un aspetto dirimente dell'utilizzo del suolo pubblico stradale, considerato che in media le auto rimangono parcheggiate per il 97% del loro tempo di vita e le soluzioni individuate rappresentano un equilibrio dinamico e variabile tra la libertà di movimento, l'accessibilità del centro cittadino, l'interesse dei residenti a disporre di spazio di sosta e la sostenibilità ambientale.

L'Amministrazione Comunale di Savona è consapevole che le misure di controllo del traffico che tendano a privilegiare il trasporto pubblico locale, l'utilizzo dei bicli, la pedonalizzazione di zone del centro cittadino e l'accesso limitato di alcune zone ai soli veicoli autorizzati, possono avere successo solo se adeguatamente accompagnate da adeguate strutture di sosta funzionali a tali obiettivi.

In estrema sintesi, gli equilibri dinamici delle diverse istanze e interessi dei soggetti interessati alla mobilità urbana possono essere perseguiti da una buona politica della sosta e condizionano importanti aspetti della vivibilità e dello sviluppo della città:

- l'accessibilità integrata alle diverse zone della città in automobile, con i mezzi del trasporto pubblico locale, in bicicletta e a piedi;

- il livello della qualità ambientale, economica, sociale e culturale del centro cittadino;
- lo sviluppo delle attività economiche commerciali e terziarie localizzate nel centro cittadino che richiedono facilità e qualità di accesso;
- l'utilizzo appropriato e ecologicamente sostenibile dello spazio pubblico.

L'affidamento in house risponde alla necessità di garantire la massima dinamicità possibile alla continua ricerca di tale equilibri.

8. Diritti e doveri dell'utente

In sintesi all'utente della sosta a pagamento sul suolo pubblico del Comune di Savona sono riconosciuti i seguenti diritti e doveri e irrorate le seguenti sanzioni.

a. Diritti

- Usufruire di un servizio adeguato, puntuale, efficiente e corretto.
- Acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo.
- Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio.
- Prendere visione della normativa di riferimento del servizio.
- Poter riconoscere il personale a contatto con l'utenza.
- Poter inoltrare i reclami.
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

b. Doveri

- Osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio
- Rispettare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni del personale addetto relative alla regolarità amministrativa nonché all'ordine e alla sicurezza del servizio.
- Usare le precauzioni necessarie alla sicurezza delle cose proprie e altrui.
- Tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo della sosta.

c. Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada, pertanto gli Ausiliari del Traffico, in accordo con l'Amministrazione Comunale di Savona potranno rilevare le seguenti sanzioni:

- mancata o errata esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- mancata o errata esposizione del Permesso/Autorizzazione;
- sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale;
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, che di fatto reca intralcio al flusso ed al deflusso delle aree di sosta.

9. **Modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti**

L'Affidatario è tenuto a mettere a disposizione degli utenti del Servizio affidato strumenti di reclamo volti a far valere eventuali irregolarità o inadempienze nell'esecuzione dello stesso Servizio affidato. Tali strumenti assicurano la completa tracciabilità di tutte le fasi, dalla ricezione del reclamo da parte dell'utente fino alla risoluzione dell'irregolarità o inadempienza segnalata.

Il procedimento di reclamo prevede le seguenti fasi:

- pubblicizzazione delle modalità di gestione del reclamo: l'utente potrà presentare reclamo tramite i seguenti canali:
 - attraverso il numero verde 800 808 288
 - scrivendo una mail all'indirizzo di posta elettronica parcheggi.savona@tpllinea.it
- ricezione del reclamo: TPL Linea a seguito del ricevimento del reclamo procederà a fare le necessarie verifiche al fine di provvedere, qualora necessario, alla risoluzione dell'eventuale disservizio
- risposta scritta al reclamo: concluse le verifiche necessarie, TPL Linea nei tempi indicati nella tabella degli indicatori, provvederà a dare riscontro scritto al reclamo o tramite posta certificata o tramite mail.
- modalità di risoluzione del reclamo: TPL Linea provvederà, in generale, a risolvere i reclami ricevuti adoperandosi alla risoluzione del disservizio segnalato nei tempi previsti negli indicatori di qualità. In caso di reclamo relativo al pagamento del servizio, previa verifica attraverso i sistemi di contabilità, verrà attivata la procedura di rettifica degli importi addebitati.
- chiusura del reclamo: I procedimenti di riscontro e risoluzione dei reclami sono quelli indicati nella tabella degli indicatori.

CONCILIAZIONE PARITETICA

La conciliazione paritetica è una pratica basata sull'adesione volontaria delle parti che permette una risoluzione delle controversie in modo semplice e in tempi brevi, senza ricorrere al Giudice. È una procedura promossa da **TPL Linea** in collaborazione con Assoutenti Liguria per consentire ai clienti e alle aziende di risolvere le controversie attraverso il dialogo. Per accedere alla conciliazione è necessario aver prima inviato un reclamo scritto e aver ricevuto dall'Azienda una risposta che si ritiene insoddisfacente. L'accordo di conciliazione può essere raggiunto dopo 20 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione e, comunque, non oltre i 60 giorni. Ogni caso è trattato da una commissione composta da due conciliatori, uno dei quali indicato dall'Associazione dei Consumatori in rappresentanza del cliente e l'altro nominato dall'Azienda. I conciliatori sono esperti appositamente formati con lo scopo primario di risolvere il conflitto per raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti. In caso di accordo, i conciliatori e il cliente firmano il verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso contrario viene firmato un verbale di mancato accordo. La conciliazione paritetica è gratuita per il cliente perché le spese sono a carico delle aziende. Per le complete disposizioni: www.confservizi.net; per ulteriori informazioni: e-mail assoutenti@libero.it.



Il cliente: ascolto e monitoraggio delle esigenze di viaggio

TPL Linea ascolta i suoi clienti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e le esigenze mediante periodiche indagini di customer satisfaction (soddisfazione del cliente).

Tali indagini rilevano come il cliente valuta il servizio offerto, ovvero la qualità percepita e come vorrebbe il servizio, ovvero la qualità attesa.

Il confronto tra qualità percepita e la qualità attesa permette di capire se gli standard del servizio sono uguali, maggiori o minori di quelli che i clienti desidererebbero (indice di soddisfazione).

Le rilevazioni di *customer satisfaction* vengono condotte nei pressi delle aree di sosta, su un campione molto ampio di clienti, costituito da residenti nel Comune di Savona e nella provincia, con più di 14 anni di età.

Le indagini permettono di rilevare:

il giudizio sul servizio fornito nel suo complesso;

il livello di soddisfazione complessivo sull'esperienza avuta con l'utilizzo delle soluzioni aziendali adottate;

la qualità percepita e la qualità attesa, relativamente ad alcuni aspetti del servizio offerto.