

CARTA DEI SERVIZI

Documento adottato dal Consiglio di Amministrazione di

Ivrea Parcheggi S.r.l.

in data 21 maggio 2024 e aggiornato in data 28 luglio 2026

INDICE

1. SOCIETA' E ASSETTO PROPRIETARIO..... 03
2. SERVIZI GESTITI..... 03
3. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 04
4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA..... 04
5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA 05
6. CODICE ETICO 05
7. UTILIZZO E GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO NON CUSTODITI 05
8. FATTORI DI QUALITÀ..... 14
9. MONITORAGGIO FATTORI DI QUALITÀ..... 15
10. INDAGINE DI GRADIMENTO DEI SERVIZI..... 15
11. RELAZIONI CON GLI UTENTI..... 16

1. SOCIETA' E ASSETTO PROPRIETARIO

Ivrea Parcheggi S.r.l. ("Ivrea Parcheggi" o Società") è stata costituita nel 1993 su iniziativa del Comune di Ivrea, per la gestione i parcheggi urbani e per l'assunzione di servizi pubblici aventi per oggetto la mobilità in generale.

Ivrea Parcheggi è costituita in forma di società a responsabilità limitata, secondo le disposizioni della vigente normativa italiana.

Per quanto riguarda l'assetto proprietario, il sociale ammonta a Euro 150.000,00 ed è suddiviso tra i seguenti soci:

- Comune di Ivrea, che detiene l'85% del capitale sociale;
- Automobile Club Torino, che detiene il restante 15% del capitale sociale.

La società è qualificata dalla normativa in materia come "Ente di diritto privato in controllo pubblico", in quanto interamente partecipata da Enti pubblici, e in quanto svolge attività di gestione di servizi pubblici locali.

2. SERVIZI GESTITI

Come stabilito nello Statuto, la Società persegue finalità d'interesse generale consistenti nella gestione della mobilità, nel decongestionamento del traffico e nel miglioramento delle condizioni di circolazione e di stazionamento sul territorio urbano ed extraurbano del Comune di Ivrea.

In particolare il Comune di Ivrea con deliberazione del Consiglio Comunale ha affidato con diritto di esclusiva a Ivrea Parcheggi la gestione del servizio di parcheggio a pagamento nelle aree oggetto di concessione.

Il servizio include le attività di prevenzione e accertamento delle violazioni attraverso l'utilizzo di ausiliari del traffico dipendenti di Ivrea Parcheggi.

In connessione alla conduzione delle suddette attività da parte della Società sono in vigore i seguenti accordi con il Socio Comune di Ivrea:

- Convenzione Rep n.10044/2017 dell'11 dicembre 2017 con il Comune di Ivrea per la disciplina dell'affidamento in concessione del servizio di parcheggio a pagamento e dei lavori pubblici collegati alla mobilità individuati dal piano triennale che ha sostituito la Convenzione Rep. n.8305 del 27 settembre 2007 con cui il Comune di Ivrea aveva affidato con diritto di esclusiva alla Società la gestione del servizio di parcheggio a pagamento nelle aree oggetto di concessione; in base alla Convenzione vigente, il Comune di Ivrea ha affidato alla Società i) la gestione in esclusiva del parcheggio pubblico a pagamento nel territorio della Città di Ivrea, in aree di proprietà comunale o di terzi, ii) la gestione dell'"Autosilo La Castiglia" sito in Ivrea, adibito allo stazionamento e al ricovero di autoveicoli a titolo oneroso, e iii) la progettazione e la realizzazione di strade, opere, impianti e strutture utili alla mobilità e funzionali alla gestione dei parcheggi che sono individuate – previa intesa con la Società – dall'Amministrazione comunale e approvate dal Consiglio Comunale, tramite un programma triennale di lavori pubblici.

- Convenzione Rep. n.10988 del 1 giugno 2023, che ha sostituito la Convezione Rep. n.10075 del 7 febbraio 2018, con cui il Comune di Ivrea ha affidato alla Società il servizio di prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta, attraverso l'utilizzo di ausiliari del traffico dipendenti da Ivrea Parcheggi, sulle aree oggetto di concessione per la gestione del servizio di parcheggio a pagamento di cui alla Convenzione Rep. n.8305, rinnovata con successivo atto convenzionale con Rep. n. 10044 stipulato in data 11.12.2017.

3. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Ivrea Parcheggi informa gli utenti sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce parametri qualitativi e quantitativi che la Società si propone di rispettare e migliorare.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata periodicamente sulla base di obiettivi di miglioramento, tenendo anche conto, ove disponibili di suggerimenti e/o dati ottenuti sulla soddisfazione degli utenti.

4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali Ivrea Parcheggi si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

Eguaglianza

Ivrea Parcheggi 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.

Imparzialità

Ivrea Parcheggi si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità del servizio

Ivrea Parcheggi si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

Comunicazione

Ivrea Parcheggi vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro comunicazione con l'azienda.

Efficacia ed efficienza

Ivrea Parcheggi si impegna a 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.

Chiarezza e comprensibilità della comunicazione

Ivrea Parcheggi garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Società è caratterizzata da un'articolazione organizzativa di dimensioni limitate, composta, alla data della presente Relazione, da complessivi n. 5 dipendenti, con funzioni di Accertatori della Sosta, di cui n°1 con funzioni anche da Responsabile Amministrativo.

L'organigramma della Società è consultabile sul sito web della Società http://www.ivreaparcheggi.it/chi-siamo.html, nella sezione Amministrazione Trasparente/Organizzazione/Articolazione degli Uffici.

I rapporti di lavoro dipendente sono regolati in base al Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi.

6. CODICE ETICO

La Società ha proceduto all'adozione di un Codice Etico, che integra al suo interno anche i principi e le regole previste per l'adeguamento alle disposizioni normative in materia di responsabilità amministrativa degli enti. Il Codice Etico è rivolto ai componenti degli organi sociali, ai dipendenti della Società e a tutti coloro che, stabilmente o temporaneamente, interagiscono con essa. Il Codice Etico ha lo scopo, tra l'altro, di favorire e promuovere un elevato *standard* di professionalità e di evitare pratiche comportamentali difformi rispetto agli interessi dell'azienda o devianti rispetto alla legge, nonché contrastanti rispetto ai valori che la Società intende mantenere e promuovere.

7. UTILIZZO E GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO NON CUSTODITI

La Società ha adottato apposito Regolamento per l'uso e la gestione dei parcheggi a pagamento non custoditi per disciplinare la sosta nei parcheggi pubblici a pagamento indicati nella Convenzione con il Comune di Ivrea.

Di seguito si riporta la disciplina stabilita in tale Regolamento.

Gestione del servizio

La Società provvede con il proprio personale alla raccolta dei ricavi dagli appositi apparecchi e dai titoli di parcheggio prepagati e gestiti dalla stessa.

Controlli e sanzioni

Il servizio di controllo della gestione della sosta regolamentata è affidato:

- alla Società Ivrea Parcheggi s.r.l., in base alla convenzione Rep. n.10988 del 1 giugno 2023 nel quale il Comune ha affidato alla Società il servizio di prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta, attraverso l'utilizzo di ausiliari del traffico dipendenti da Ivrea Parcheggi, sulle aree oggetto di concessione per la gestione del servizio di parcheggio a pagamento di cui alla Convenzione Rep. n.10044.
- al Comune, sulla base del codice della strada, tramite la Polizia Municipale.

Individuazione delle aree di parcheggio – Orari e tariffe

La sosta nei parcheggi pubblici, di cui alla convenzione citata, è subordinata al possesso di idoneo titolo di sosta, che può essere ottenuto dietro pagamento di una tariffa.

La sosta nei parcheggi pubblici non dà mai diritto alla custodia del veicolo.

Le zone di parcheggio sono delimitate da strisce blu.

I parcheggi sono a pagamento tutti i giorni feriali, quindi dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00 salva diversa normativa, esclusi i giorni festivi e il giorno del Santo Patrono 7 luglio (ad eccezione del parcheggio di Piazza Credenza e via Paione dalle ore 7.00 alle 20.00). I parcheggi di Corso Massimo d'Azeglio e Corso Nigra l'orario di pagamento è dalle 8,45 alle ore 19.00.

Le tariffe e gli orari sono esposti in modo ben visibile a mezzo di appositi cartelli e sui parcometri.

Esistono tre tipologie di sosta:

1. sosta breve: tempo di sosta limitato, tipicamente di 3 ore o 6 ore.
2. sosta oraria: tempo di sosta illimitato, con pagamento della tariffa oraria senza tariffa giornaliera. Ad esempio per 8 ore di sosta si dovrà pagare la tariffa oraria per 8 ore.
3. sosta mista: tempo di sosta illimitato, con possibilità di sostare tutto il giorno attraverso il pagamento di una tariffa giornaliera.

Tariffe:

- aree a sosta breve e sosta oraria: la tariffa oraria è di € 1,10, con l'eccezione dei parcheggi di P.zza Credenza e via Paione, dove la tariffa oraria è di € 1,20 (in queste due aree pagando € 1,20 si avrà mezz'ora in più gratis)
- aree a sosta mista: la tariffa oraria è di € 0,75 e € 1,10 con massimo (corrispondente alla sosta giornaliera) di € 3,50.

		TARIFFA ORARIA	ORARIO
1.	PIAZZA FREGUGLIA Area a sosta mista	0,75	8,00 - 19,00
2.	PIAZZA FILLAK Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
3.	PIAZZA CASTELLO Area a sosta mista	1,10	8,00 - 19,00
4.	PIAZZA PISTONI Area a sosta breve – max 6 ore	1,10	8,00 - 19,00
5.	PIAZZA BORGOGLIO Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
6.	PIAZZA DEL GHIARO Area a sosta mista	0,75	8,00 - 19,00
7.	PIAZZA LAMARMORA Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
8.	C.SO NIGRA Area a sosta oraria	1,10	8,45 - 19,00
9.	C.SO CAVOUR Area a sosta breve – max 3 ore	1,10	8,00 - 19,00
10.	VIA PIAVE Area a sosta breve – max 3 ore	1,10	8,00 - 19,00
11.	PIAZZA VITTORIO EMANUELE Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
12.	PIAZZA DEL DUOMO Area a sosta mista	1,10	8,00 - 19,00
13.	C.SO MASSIMO D'AZEGLIO Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
14.	VIA DI VITTORIO Area a sosta mista	1,10	8,00 - 19,00
15.	VIA C. OLIVETTI Area a sosta mista	0,75	8,00 - 19,00
16.	VIA S. GAUDENZIO Area a sosta mista	0,75	8,00 - 19,00
17.	VIA RIVA Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
18.	PIAZZA PERRONE Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
19.	VIA BARATONO Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
20.	VIA GOZZANO Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
21.	VIA GUARNOTTA Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
22.	VIA ALDISIO Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
23.	VIA PAIONE Area a sosta breve – max 3 ore	1,20	7,00 - 20,00
24.	PIAZZA CREDENZA Area a sosta breve – max 3 ore	1,20	7,00 - 20,00
25.	VIA CIRCONVALLAZIONE Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
26.	VIA MONTE BROGLIERO Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
27.	VIA AMEDEO DI CASTELLAMONTE Area a sosta breve – max 6 ore	1,10	8,00 - 19,00
28.	PIAZZA RONDOLINO Area a sosta mista	0,75	8,00 - 19,00
29.	AUTOSILO 3° PIANO Area a sosta mista	0,75	8,00 - 19,00
30.	VIA S. GIOVANNI BOSCO Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00
31.	VIA DEI PATRIOTI Area a sosta breve – max 3 ore	1,10	7,00 - 20,00
32.	VIA CESARE PAVESE Area a sosta mista	0,75	8,00 - 19,00
33.	AUTOSILO C.SO GARIBALDI Area a sosta oraria	1,10	8,00 - 19,00

Modalità di pagamento

Per il pagamento della sosta è possibile utilizzare i parcometri. Si paga tramite monete da 0.05 , 0.10 , 0.20 , 0.50 , 1.00 , 2.00 €, oppure tramite carte bancarie dei circuiti bancari Visa, Maestro, MasterCard **senza nessun costo di commissione.**

Il parcometro rilascerà uno scontrino che deve essere esposto, in modo ben visibile, all'interno del veicolo esclusivamente sul cruscotto. Lo scontrino non è cedibile.

In tutti i parcometri (ad eccezione di Via Paione e P.zza Credenza) si richiede obbligatoriamente la digitazione della targa del veicolo.

Qualora non vi sia corrispondenza tra i caratteri riportati sullo scontrino e la targa della vettura sono applicate le sanzioni previste all'art. 9 e 10 del regolamento.

Oltre al parcometro la sosta può essere pagata tramite gli strumenti elettronici:

- Europark (fino ad esaurimento, ad oggi non più acquistabili)
- Neospark (per consultare l'elenco dei rivenditori visita il sito www.neos-park.eu)
- Applicazioni su Smartphone (App Ivrea Parcheggi, Easypark, Telepass Pay e NeosApp).

Gli apparecchi elettronici (Europark e Neospark) devono essere attivati ed esposti in modo visibile sul cruscotto del veicolo, devono riportare il nome della città e la tariffa con la relativa zona di pagamento che deve essere quella riportata sul parcometro o dai cartelli esposti nelle aree di parcheggio. La mancata esposizione o l'inserimento della tariffa errata comporta l'applicazione della sanzione prevista dall'art. 9 e 10 del regolamento.

Le applicazioni sono scaricabili in tutti gli smartphone compatibili da Play store e Apple store.

Per il pagamento tramite le APP si rimanda alle condizioni previste dal sito www.ivreaparcheggi.it e dai siti degli altri gestori www.easyparkitalia.it, www.telepass.com e www.neosapp.eu.

L'utilizzo degli strumenti elettronici non prevede l'emissione dello scontrino.

Pagando la sosta tramite le APP non deve essere esposto nulla sul cruscotto, gli accertatori effettueranno il controllo dell'avvenuto pagamento tramite palmare digitando il numero completo della targa del veicolo.

L'errata digitazione della targa sull'APP comporta l'applicazione delle sanzioni previste all'art. 9 e 10 del regolamento.

Le tariffe con le relative zone di pagamento e gli orari sono esposti in modo ben visibile a mezzo di appositi cartelli e sui parcometri.

Abbonamenti

Gli abbonamenti possono essere acquistati esclusivamente tramite l'APP Ivrea Parcheggi, scaricabile da Play Store e dall' Apple Store.

L'abbonamento non dà diritto alla riserva del posto.

Pagando l'abbonamento tramite APP non deve essere esposto nulla sul cruscotto, gli accertatori effettueranno il controllo dell'avvenuto pagamento tramite palmare digitando il numero completo della targa del veicolo.

L'errata digitazione della targa sull'APP comporta l'applicazione delle sanzioni previste all'art. 9 e 10 del regolamento.

Per le condizioni, i costi e le modalità di acquisto degli abbonamenti si prega di leggere e seguire attentamente quanto previsto dal sito: www.ivreaparcheggi.it alla sezione "abbonamenti".

Abbonamenti riservati ai cittadini residenti nel centro della Città di Ivrea

I cittadini residenti esclusivamente nel centro storico hanno diritto ad un abbonamento con tariffa agevolata, in ragione di un'autovettura per ogni nucleo familiare residente, senza diritto di riserva del posto e compatibilmente con l'offerta di posti disponibili.

Sull'abbonamento in modalità digitale viene riportata la targa dell'autoveicolo a cui è riferito. La non corrispondenza della targa dell'autovettura con la targa riportata dall'APP equivale alla mancata esposizione e comporta l'applicazione delle sanzioni.

Le tipologie di abbonamenti residenti sono 3, indicate come: zona **blu**, zona **rossa**, zona **gialla**.

Nella zona **Blu** rientrano i residenti di:

- Piazza Lamarmora, C.so Nigra (fino al n°69 e al n°84), Vicolo S. Grato, Via Gozzano, Vicolo Giordano, Via San Gaudenzio, Vicolo Borgetti, Via Rocchette (fino al n°13), Vicolo del Forno, Via Di Vittorio, Via Camillo Olivetti;

ed hanno diritto di sostare senza limiti di tempo nei parcheggi di:

- P.zza Lamarmora;
- C.so Nigra;
- Via San Gaudenzio;
- Via Camillo Olivetti;
- Via Gozzano;
- Via Di Vittorio (lato palestra).

Nella zona **Gialla** rientrano i residenti di:

- Piazza Fillak, C.so Re Umberto (lato destro), C.so Botta, C.so Massimo D'Azeglio (fino al n°70 e al n°63), Piazza Rondolino, Piazza Freguglia, Vicolo Cerai, Vicolo Bertinatti, Vicolo Dell'Arco, Vicolo Cantarana, Via S. Martino, Via Cuniberti, Via Gariglietti, Via Macchieraldo, Via Palestro, Via Giacosa, Piazza S. Marta, Piazza Balla, Piazza del Teatro, Piazza C. Alberto, Via Baratono, Via Siccardi, Via Corte d'Assisi, Piazza San Francesco, Vicolo Taglianti, Via Patrioti;

ed hanno diritto di sostare senza limiti di tempo nei parcheggi di:

- Piazza Freguglia;

- Piazza Fillak;
- Corso M. D'Azeglio;
- Via Baratono;
- Piazza Castello;
- Piazza del Duomo.

Nella zona **Rossa** rientrano i residenti di:

- C.so Re Umberto (lato sinistro), C.so Garibaldi, C.so Cavour, Via Guarnotta, Via Arduino, Via Ospedale**,** Via Piave, Via Riva, Piazza Ferruccio Nazionale, Via Castellazzo, Piazza Nuovo Quartiere Vittorio Emanuele, Via Marsala, Via Peretti, Piazza Gioberti, Via Peana, Piazza Perrone, Via Cattedrale, Piazza Pistoni, Via Varmondo Arborio, Via Amedeo di Castellamonte, Via 4 Martiri, Via delle Torri, Piazza Castello, Piazza Cattedrale, Vicolo San Nicola, Vicolo S. Savino, Via Madre A. Verna, Vicolo Beata, Vicolo Samaritano, Via Benvenuti**,** Vicolo alla Dora, Vicolo dell'Orso, Via Luca, Via Aldisio;

ed hanno diritto di sostare senza limiti di tempo in tutte le aree a pagamento ad esclusione di C.so Cavour, Via Paione e Piazza Credenza.

COSTI:

Tipologia	**Tariffa 2024 iva compresa**
Abbonamenti "Residenti"	
30 giorni	20,00
60 giorni	40,00
90 giorni	60,00
180 giorni	110,00
365 giorni	220,00

Le tariffe esposte nella tabella precedente e in quelle successive sono state adottate dal 1° gennaio 2024 e sono tutt'ora in vigore.

Abbonamento Ivrea Parcheggi (aperto a tutti)

E’ possibile sottoscrivere questo abbonamento per tutte le aree definite a “sosta mista”, senza diritto di riserva del posto e compatibilmente con l’offerta di posti disponibili.

Sull’abbonamento Ivrea Parcheggi “aperto a tutti”, acquistabile esclusivamente tramite APP viene riportata la targa completa del veicolo.

Si possono inserire fino ad un massimo di due targhe.

Ovviamente l'utente si dovrà tassativamente ricordare di aver inserito correttamente la targa del veicolo per il quale intende iniziare la sosta in quel momento.

E' possibile effettuare (sempre tramite APP) a fronte del pagamento di€ 1,00 il cambio targa della vettura quando l'abbonamento è ancora in corso di validità e qualora vi siano eventi particolari (sostituzione vettura per passaggio di proprietà o macchina sostitutiva etc.).

L’abbonamento dà diritto alla sosta, senza limiti di tempo, nei seguenti parcheggi:

- Piazza Freguglia;
- Piazza Rondolino;
- Piazza Castello;
- Piazza del Duomo;
- Autosilo 3°Piano (ingresso da Via del Crist);
- Via Camillo Olivetti;
- Via San Gaudenzio;
- Via Di Vittorio (lato palestra);
- Piazza del Ghiaro;
- Via Cesare Pavese.

L'errata digitazione della targa sull’APP comporta l'applicazione delle sanzioni previste all'art. 9 e 10 del regolamento.

COSTI:

Tipologia	Tariffa 2024 iva compresa
Abbonamenti "Sosta mista"	
30 giorni	38,00
60 giorni	76,00
90 giorni	114,00
180 giorni	220,00
365 giorni	420,00

Abbonamento per strutture ricettive

Le strutture ricettive della città di Ivrea possono sottoscrivere esclusivamente tramite l'APP Ivrea Parcheggi e solo per i loro clienti delle forme di abbonamento per parcheggiare nelle aree a pagamento della città.

Ogni albergatore potrà gestire in piena autonomia, il proprio abbonamento senza doversi recare presso nessuno sportello.

Per le condizioni previste per questa forma di abbonamento si prega di visionare quanto riportato sul sito www.ivreaparcheggi.it.

COSTI:

Tipologia - HOTEL	Tariffa 2024 iva esclusa
"BASE" (1 abbonamento)	
30 giorni	60,00
180 giorni	310,00
365 giorni	600,00
"MEDIUM" (3 abbonamenti)	
30 giorni	120,00
180 giorni	620,00
365 giorni	1.200,00
"PREMIUM" (5 abbonamenti)	
30 giorni	180,00
180 giorni	930,00
365 giorni	1.800,00

Abbonamento per i dipendenti ASL

E' possibile per i dipendenti dell'azienda sanitaria locale sottoscrivere una forma di abbonamento valida esclusivamente per il parcheggio dell'Autosilo al terzo piano, ingresso da Via del Crist.

E' obbligatorio inserire, in fase di registrazione, il documento rilasciato dall'ASL che attesti di essere dipendente evidenziando la targa del veicolo (documento che oggi si espone sul cruscotto). L'abbonamento, non dà diritto alla riserva del posto. Non è necessario esporre nessun tagliando all'interno del veicolo poiché il controllo verrà effettuato dagli Accefrtatori della Sosta sulla targa tramite palmare.

L'abbonamento è sottoscrivibile esclusivamente tramite APP Ivrea Parcheggi.

Per le condizioni si rimanda a quanto espressamente indicato dal sito: www.ivreaparcheggi.it .

COSTI:

Tipologia	Tariffa 2024 iva compresa
Abbonamenti "ASL"	
30 giorni	25,00
60 giorni	50,00
90 giorni	75,00

Esenzioni dal pagamento

Sono esentati dal pagamento della sosta:

- i mezzi di soccorso;
- i mezzi delle Forze dell'Ordine;
- i mezzi muniti di regolare contrassegno originale per persone diversamente abili rilasciato dagli uffici competenti del Comune di residenza.

Norme di comportamento

All'interno del parcheggio l'utente è tenuto a rispettare le norme di comportamento dettate dal Codice della Strada e dalla segnaletica stradale appositamente installata, nonché le indicazioni fornite dal personale incaricato.

E' fatto obbligo di esporre in modo ben visibile sul cruscotto del veicolo il ticket qualora il pagamento si effettui con parcometro, ricordandosi di digitare correttamente la targa o il contrassegno per persone diversamente abili in **originale, in corso di validità e con riportato l'ente di rilascio.**

Tariffa evasa – Sanzioni amministrative

Qualora la sosta all'interno degli spazi assoggettati al presente regolamento avvenga omettendo il pagamento i contravventori verranno sanzionati ai sensi dell'art. 7 c.1 lett.f e c.14 e dell'art. 157 c. 6 e 8 del codice della strada.

Qualora invece venga acquistato il ticket orario che consente la sosta o il pagamento sia avvenuto tramite APP ma questa si protragga oltre l'orario previsto dal ticket o oltre quanto l'orario pagato sull'APP i contravventori verranno sanzionati ai sensi dell'art. 7 co. 15 del Codice.

Qualora la sosta all'interno degli spazi assoggettati al regolamento avvenga con abbonamento scaduto, oppure non utilizzi o usi in modo improprio i permessi gratuiti di

sosta, essa viene equiparata a quella senza ticket e pertanto i contravventori verranno sanzionati conformemente al 1° comma del presente articolo.

Vigilanza

L'Amministrazione Comunale potrà esercitare, nelle forme e nei tempi che riterrà più opportuni, ogni forma di controllo e vigilanza sui parcheggi attraverso il Comando Polizia Municipale.

L'Amministrazione potrà inoltre avvalersi, ai sensi dell'art. 17 co. 132 e 133 della L. 127/'97, di personale dipendente delle ditte che gestiscono i parcheggi nominati con apposito provvedimento del Sindaco con il quale vengono conferite loro funzioni di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta, per esercitare tutte le azioni necessarie al recupero delle evasioni tariffarie e dei mancati pagamenti ivi compresi il rimborso delle spese e le penali

Responsabilità per danni

In caso di danni dovuti ad urti, collisioni, incidenti, investimenti provocati dagli utenti all'interno del parcheggio, il diritto al risarcimento del danno sarà esercitato dal danneggiato nei diretti confronti dell'utente che lo ha causato, restando esclusa ogni responsabilità a carico della Società.

La Società declina ogni responsabilità riguardante oggetti, bagagli o animali lasciati negli autoveicoli.

La Società non è responsabile in merito ad eventuali danni subiti dai veicoli ovvero al furto o al danneggiamento degli stessi da qualsiasi causa determinati.

Fermo restando quanto previsto al comma precedente, qualsiasi danno all'autoveicolo ovvero il furto dello stesso, eventuali furti e sottrazioni di accessori, parti di ricambio o singole parti dell'autoveicolo, comunque verificatesi all'interno del parcheggio, dovranno essere oggetto di tempestiva denuncia all'Autorità Giudiziaria.

8. FATTORI DI QUALITÀ

Al fine di favorire la percezione della qualità del servizio offerto la Società ha individuato alcuni fattori di qualità, indicatori e unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio.

Copertura del territorio: il presente fattore di qualità riguarda il numero totale di parcometri totali utilizzati per la sosta e la diffusione o densità dei parcometri (posti auto per parcometro); inoltre ogni parcometro è identificato da apposita segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza.

Accessibilita e Comfort: il presente fattore di qualità riguarda la disponibilità di aree di sosta e possibilità di accesso alle persone diversamente abili, la segnaletica che agevola il riconoscimento a distanza dei parcometri; in particolare sono esentati dal pagamento della sosta i mezzi di soccorso, i mezzi delle Forze dell'Ordine e i mezzi muniti di regolare contrassegno originale di persone con disabilità.

Funzionalità: il presente fattore di qualità riguarda la continuità del servizio, la disponibilità e funzionalità dei sistemi di pagamento. I parcometri sono collegati in rete alla centrale operativa e inviano in modo automatico le segnalazioni di malfunzionamento alla centrale dati per consentire un tempestivo intervento. Sono inoltre previste diverse modalità di pagamento (monete, carta di credito, strumenti elettronici, utilizzo App, abbonamenti, etc.) Inoltre gli addetti al controllo della sosta qualora individuino eventuali malfunzionamenti, attivano l'iter necessario per la soluzione delle problematiche riscontrate, comprese eventuali riparazioni.

Sicurezza: il presente fattore di qualità riguarda la tutela della incolumità degli utenti e la risposta alle emergenze. N°35 parcometri utilizzati del tipo a pannello solare, privi di qualsiasi alimentazione elettrica, e n°1 parcometro ad alimentazione elettrica con voltaggio a 12 Volt. I parcometri sono posizionati in siti che favoriscono un accesso e un utilizzo agevole e sicuro da parte degli utenti. La copertura delle aree è di norma priva di ostacoli, visibili od occulti. Essendo di competenza del Comune gli interventi di manutenzione straordinaria del manto (asfaltatura) e la tenuta del manto, ferma restando quindi l'onere di vigilanza del Comune medesimo sulle aree, sarà cura di Ivrea Parcheggi collaborare informando tempestivamente il Comune stesso di eventuali situazioni che necessitano di intervento di ripristino, intervenendo nel caso, per quanto possibile per la provvisoria messa in sicurezza delle aree. In caso di nevicate, la competenza per lo sgombero è del Comune per tutte le aree.

Il parcheggio in struttura (piano terra dell'Autosilo di Corso Garibaldi) è dotato di un impianto di videosorveglianza, 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.

Informazioni: il presente fattore di qualità riguarda la disponibilità e facilità di accesso alle informazioni per l'utenza. Tutti i parcheggi sono dotati di cartelli informativi circa le tariffe della sosta, le quali sono anche presenti su sito internet. Tutti i parcometri presenti sul territorio espongono le informazioni utili per il loro utilizzo. Il sito della Società viene aggiornato tempestivamente, con particolare evidenza degli avvisi di modifica dei servizi.

9. MONITORAGGIO FATTORI DI QUALITÀ

Di seguito si riportano informazioni sulla misurazione dei fattori di qualità a consuntivo per il 2025 e a livello previsionale per il 2026.

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO	DATO 2025
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n.	36	36
COPERTURA DEL TERRITORIO	Indice diffusione parcometri	n.	1 ogni 35 posti minimo	1 ogni 31
SICUREZZA	Parcometri a pannelli solari	%	90	97
SICUREZZA	Pronto intervento personale della Società	ore	entro 12 ore lavorative da segnalazione guasto	
SICUREZZA	Pronto intervento personale manutentivo esterno	ore	entro 48 ore lavorative da segnalazione guasto	
SICUREZZA	presenza dispositivi di videosorveglianza nei parcheggi in struttura	n.	> 4	8 telecamere
FUNZIONALITA'	Sistemi di pagamento ammessi:	n.	3	4
FUNZIONALITA'	Attivazione forme di pagamento elettroniche		SI	SI
FUNZIONALITA'	Parcometri con carta bancarie	%	100	100
INFORMAZIONI	Parcometri con cartello di segnalazione: orari - tariffe - informazioni d'uso	%	100	100

10. INDAGINE DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

La Società può effettuare il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti anche mediante indagine campionaria, su fattori di qualità sopra descritti.

Le indagini di gradimento del servizio hanno come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese dell'utente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento del servizio.

11. RELAZIONI CON GLI UTENTI

Comportamento del personale a contatto con il pubblico

Il personale Ivrea Parcheggi è impegnato in attività di:

- controllo della sosta;
- front - office;
- amministrazione.

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa;
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento.

Il personale addetto al controllo della sosta è tenuto al rilievo delle irregolarità ed è sempre disponibile per informazioni ai cittadini.

Suggerimenti e reclami

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità:

- per iscritto utilizzando la posta ordinaria e indirizzandola a Ivrea Parcheggi S.r.l., Via Cesare Pavese 8 – 10015 Ivrea (TO);
- per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@ivreaparcheggi.it;
- telefonando al numero 0125 641235.

La gestione dei reclami è assicurata da personale adeguatamente formato, con procedure di gestione che assicurano l'esame di ogni comunicazione.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o per iscritto tramite email.