



## **CARTA DEI SERVIZI**

**GESTIONE DEI SERVIZI DELLE AREE DI SOSTA DEL COMUNE DI NOLA**

## Sommario

PRESENTAZIONE DELLA CARTA.....	3
1. Premessa .....	3
2. Valori guida.....	3
3. Obiettivi .....	3
OFFERTA COMMERCIALE.....	3
4. Parcheggi a raso.....	3
5. Contrassegni di sosta in abbonamento .....	7
CONDIZIONI DEL SERVIZIO.....	9
6. Diritti degli utenti .....	9
7. Doveri degli utenti .....	9
8. Sanzioni amministrative a carico degli utenti.....	9
RELAZIONI CON LA CLIENTELA.....	9
9. Informazioni alla clientela .....	9
10. Segnalazioni e reclami .....	10
11. Personale a contatto con la clientela.....	10

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### 1. Premessa

La gestione delle aree di sosta del Comune di Nola è stata affidata in house all'Agenzia di Sviluppo dei Comuni dell'Area Nolana S.c.p.a. (in seguito "Agenzia") dal mese di dicembre 2015.

Con la Carta dei Servizi l'Agenzia persegue l'obiettivo del dialogo e della trasparenza con gli utenti rispetto ai servizi erogati. Si tratta di un "patto" dunque che si rifà alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 sui "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed alle seguenti disposizioni legislative: Art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) e dell'art. 147 del TUEL, come riformulato dal D.L. n. 174/2012 convertito Legge n. 213 del 7 dicembre 2012.

### 2. Valori guida

Ecco i valori in virtù dei quali l'Agenzia si impegna ad erogare i propri servizi:

- Eguaglianza: i servizi sono accessibili a tutti i cittadini, senza differenze nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.
- Imparzialità: gli operatori adotteranno condotte obiettive, imparziali e giuste verso gli utenti del servizio.
- Regolarità: il servizio sarà garantito in modo continuativo e l'Agenzia si impegna a limitare al minimo i tempi di eventuali disservizi.

### 3. Obiettivi

- Informare: organizzazione, servizi offerti, condizioni di parcheggio, modalità con cui l'utenza può mettersi in relazione con l'Agenzia;
- garantire il monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantire la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta soprattutto in funzione degli impegni presi e del monitoraggio sulla qualità del servizio;
- garantire risposta a chi abbia effettuato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- garantire l'applicazione della procedura dei reclami.

## OFFERTA COMMERCIALE

### 4. Parcheggi a raso

La gestione del servizio della sosta lungo i bordi delle strade avviene attraverso i parcometri. Le aree di sosta sono delimitate da apposita segnaletica orizzontale di colore blu e da segnaletica

verticale che indica gli orari ed i giorni in cui la sosta è a pagamento. Mentre a Piazza d'Armi e Foro Boario sono gestite con sistema automatizzato in entrata e in uscita e pagamento con casse automatiche abilitate anche al rilascio di abbonamenti.

### **Zone di sosta sul territorio comunale di Nola: ubicazione, numero e tariffe**

- 1. Piazza D'Armi lato A, lato B, lato Chalet e lato ex Stadio Comunale - Stalli 650 circa oltre 19 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora
- 2. Foro Boario di via Mario De Sena – Parcheggio chiuso - Stalli 330**  
Tariffa: euro 2,00 per turno di servizio  
1° turno dalle ore 8,00 alle ore 14,00  
2° turno dalle 14,00 a fine servizio
- 3. Foro Boario di via Mario De Sena – Viale Marotta - Stalli 50 oltre 8 per disabili**  
Tariffa: euro 1,00 per ora o frazione di ora
- 4. Via Seminario - zona ospedaliera - lato Pronto Soccorso - Stalli 20 oltre 1 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora
- 5. Via Della Repubblica - Zona ospedaliera - Stalli 40 oltre 1 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora
- 6. Via Dell'Amicizia - Zona ospedaliera - Stalli 40 oltre 2 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora
- 7. Via Pietro Vivencio - Stalli 35 oltre 1 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora
- 8. Via Fonseca - Stalli 35 oltre 2 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora
- 9. Via Giacomo Imbroda - Stalli 30 oltre 3 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora
- 10. Via Anfiteatro Laterizio - Stalli 15 oltre 1 per disabili**  
Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora

**11. Via San Paolo Bel Sito - Stalli 40 oltre 1 per disabili**

Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora

**12. Via Marciano - Stalli 30 oltre 2 per disabili**

Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora

**13. Piazza S. Antonio Abate (Posta Centrale) - Stalli 20 oltre 2 per disabili**

Tariffa: euro 0,50 per ora o frazione di ora

**14. Piazza Clemenziano - Stalli 35 oltre 2 per disabili**

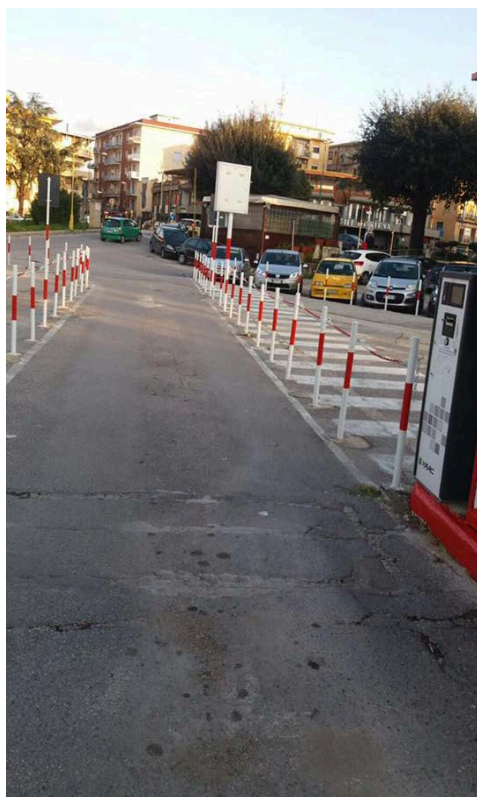
Tariffa: euro 1,00 per la prima ora e 1,50 per le ore o frazione di ore successive

**15. Piazza Collegio - Stalli 20 oltre 2 per disabili**

Tariffa: euro 1,00 per la prima ora o frazione di ora ed euro 1,50 per le ore successive

**16. Zona ex Mercato Ortofrutticolo - Stalli 120 oltre 3 per disabili**

Tariffa: euro 1,00 per ora o frazione di ora



Nelle zone di sosta a raso nella città di Nola è possibile corrispondere l'importo della tariffa attraverso il Parcometro o Cassa automatica. Nel biglietto che dimostra l'avvenuto pagamento sono contenute informazioni riguardanti data e ora di fine sosta, prezzo pagato, etc. che

permettono anche un facile controllo. I nostri parcometri offrono le migliori prestazioni per una gestione moderna della sosta e sono facili da utilizzare con monete di diverso taglio e un margine alto di resto massimo.





## 5. Contrassegni di sosta in abbonamento

Se si è residenti, dipendenti pubblici e titolari e/o dipendenti di attività commerciali è possibile usufruire del servizio sosta in regime di abbonamento.

L'abbonamento residenziale per la sosta a pagamento in superficie si può richiedere per le seguenti aree:

- Piazza D'Armi
- Piazza Clemenziano
- Piazzetta Fonseca
- Via Anfiteatro Laterizio
- Via Fonseca
- Via Pietro Vivencio
- Via Giacomo Imbroda
- Via San Paolo Bel Sito

Queste le condizioni tariffarie comprensive di IVA:

- pagamento mensile €. 20,00
- pagamento trimestrale €. 60,00
- pagamento semestrale €. 120,00.

L'abbonamento per i dipendenti pubblici per si può richiedere per le seguenti aree:

- Piazza D'Armi
- Via Marotta
- Foro Boario
- Via Marciano
- Sporting Club

alle seguenti condizioni tariffarie comprensive di IVA:

- pagamento mensile €. 20,00
- pagamento trimestrale €. 60,00
- pagamento semestrale €. 120,00.

Se invece si è titolari e/o dipendenti di attività commerciali presenti sul territorio di Nola è possibile abbonarsi per le seguenti aree di parcheggio:

- Piazza D'Armi
- Via San Paolo Bel Sito
- Via Giacomo Imbroda
- Via Anfiteatro Laterizio

alle seguenti condizioni tariffarie comprensive di IVA:

- pagamento mensile €. 25,00
- pagamento trimestrale €. 75,00
- pagamento semestrale €. 150,00.

Previa verifica, presso la sede dell'Agenzia, delle disponibilità degli stalli messi a disposizione per gli abbonati, il contrassegno di abbonamento si può ritirare presso gli uffici della segreteria dell'Agenzia di via Trivice d'Ossa 28 a Camposano (NA) esibendo la distinta del bonifico di pagamento effettuato attraverso il seguente IBAN IT57N0100540020000000032000 e va esibito ed esposto in macchina durante l'intera durata della sosta.

- Solo per l'area di Piazza d'Armi gli abbonati possono utilizzare una card che consente il pagamento in loco della tariffa.



## CONDIZIONI DEL SERVIZIO

### 6. Diritti degli utenti

- ✓ Continuità del servizio;
- ✓ informazioni attinenti le tariffe e le modalità che regolano l'utilizzo dei parcheggi;
- ✓ ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte degli operatori ;
- ✓ riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ✓ rispetto degli orari di apertura e di chiusura dei parcheggi;
- ✓ efficienza degli impianti tecnologici;
- ✓ igiene e pulizia degli impianti;
- ✓ esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ✓ inoltrare reclami.

### 7. Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni dell'Agenzia e del personale.

L'Agenzia non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

### 8. Sanzioni amministrative a carico degli utenti

L'accertamento delle infrazioni in materia di sosta all'interno delle aree comunali in cui è stata identificata la gestione della sosta a pagamento e della sosta residenti è effettuata direttamente dall'Agenzia attraverso l'attività degli ausiliari del traffico o della polizia locale di Nola. Valgono in questo caso le disposizioni del codice della strada in materia di contravvenzioni.

## RELAZIONI CON LA CLIENTELA

### 9. Informazioni alla clientela

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine alle esigenze di parcheggio dei cittadini, per mantenere informati i clienti sulle caratteristiche dei servizi offerti e sulle iniziative promosse oltre che sugli eventuali disservizi e sul monitoraggio dei parametri di qualità, l'Agenzia provvederà a comunicare attraverso il proprio portale all'indirizzo [www.agenziaareanolana.it](http://www.agenziaareanolana.it) oppure attraverso il proprio account social [www.facebook.com/agenziadisviluppoareanolana](https://www.facebook.com/agenziadisviluppoareanolana).

## 10. Segnalazioni e reclami

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale o PEC all'indirizzo [agenziaareanolana@pec.it](mailto:agenziaareanolana@pec.it); l'utente deve specificare le proprie generalità ed il proprio indirizzo e deve esporre chiaramente quanto accaduto corredandolo eventualmente della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'Agenzia che garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dall'utente e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (Decreto Legislativo 196/03).

L'Agenzia si impegna a rispondere per iscritto entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto come risulta da timbro postale o da protocollo in ingresso nel caso di consegna a mano o ricevuta di avvenuta notifica PEC.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente dall'Agenzia, il termine di 20 giorni lavorativi può essere prorogato.

## 11. Personale a contatto con la clientela

Il personale su strada dell'Agenzia, con pettorina e con tessera di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dei compiti di controllo è sempre disponibile a fornire informazioni ai cittadini ed è stato formato a rispettare il codice di comportamento conseguente all'applicazione della Carta dei Servizi.

Gli Ausiliari della Sosta, selezionati in base a requisiti specifici, sono stati formati attraverso un corso d'abilitazione professionale tenuto dal Comandante della Polizia Locale di Nola integrato da corsi di aggiornamento sempre con il coordinamento del Comando stesso, riguardante i seguenti argomenti:

- quadro normativo relativo alla figura di ausiliario della sosta, con approfondimenti specifici sul personale dipendente da impresa esercente il servizio di concessione e di gestione della sosta (art. 17, comma 132, legge n. 127/1997);
- standard qualitativi del servizio;
- organizzazione del servizio;
- regolamento delle aree di sosta della Città di Nola
- status giuridico dell'ausiliario della sosta e relative conseguenze;
- norme comportamentali;
- esercitazioni pratiche sull'uso e sulla compilazione dei documenti impiegati per l'accertamento delle violazioni.