

1. PARTE I: PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che il gestore MOVEA SERVIZI S.R.L. assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di parcheggio dallo stesso erogati, in forza del contratto di servizio Rep. 0009372 del 08/05/2026. Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra il gestore e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ed è previsto per tutti i servizi pubblici locali in forza dell'art. 2, c. 461 della L. 24.12.2007, nr.o 244. Nel contratto di servizio stipulato fra l'Amministrazione Comunale di Duino Aurisina e MOVEA SERVIZI S.R.L., si è convenuto che i servizi di parcheggio debbano impegnare il gestore all'erogazione di un servizio controllato, verificabile e compreso dal cliente. In osservanza alle disposizioni pubblicistiche ai sensi dell'Art. 2 comma 461 lettera A della legge n. 244/2007 è stata affissa presso la sede locale della società concessionaria e sul proprio sito internet, reperibile al link <https://www.moveaservizi.com/home-2/>

1.2 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il gestore garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

Il gestore si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.

2. CONTINUITÀ

Il gestore garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

3. TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

Il gestore assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

Il gestore si impegna a istituire uffici per la cura delle relazioni con il pubblico e a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti.

Il gestore si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il gestore si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

Il gestore si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:

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

Come strumento di partecipazione:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra il gestore ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Come strumento di tutela:

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

2. PARTE II: DESCRIZIONE DEL GESTORE

2.1 STRUTTURA GIURIDICA DEL GESTORE

Ragione sociale	MOVEA SERVIZI S.R.L.
sede legale	VIA FIRENZE 3 NOCERA SUPERIORE (SA)
Telefono e fax	0810196327
E-mail e PEC	movea.servizi.srl@gmail.com moveaservizi@pec.it
Sito internet	www.moveaservizi.com
Legale rappresentante	ANNA LISA MONTALBANO

Si precisa che gli indirizzi sopra indicati rispondono ad una indicazione generalizzata non sono predisposti in alcun modo per la gestione del Comune di Duino Aurisina cui sono riservati gli indirizzi successivamente descritti.

La struttura organizzativa prevede un controllo efficiente sul territorio durante tutto l'orario di vigenza della sosta pagamento a partire dal 1° maggio al 31 ottobre di ogni periodo gestionale.

Gli operatori impiegati, al fine di rispettare quanto previsto dall'Art.2 comma 461 lettera A Legge n. 244/2007, in termini di **standard di qualità e quantità relative alle prestazioni erogate**, saranno individuati in n. 3 figure professionali qualificate le cui prestazioni saranno differenziate in turni alternativi e/o in abbinamento per tutto il periodo di gestione.

Inoltre, gli operatori si occuperanno delle attività di manutenzione ordinaria dei parcometri, al fine di garantirne il corretto funzionamento, l'efficienza e l'affidabilità.

3. PARTE III: L'OFFERTA COMMERCIALE

3.1 SISTEMA TARIFFARIO

PER LE AUTOVETTURE

Dal LUNEDÌ ALLA DOMENICA:

ZONA PORTO DI SISTIANA (ORARIO DI PAGAMENTO 08:00-20:00)

- sosta per ogni ora o frazione: €. 1,50;
- sosta di un giorno: € 12,00.

ZONA PORTO DI SISTIANA RESIDENTI (ORARIO DI PAGAMENTO 08:00-17:30)

- sosta agevolata residenti per ogni ora o frazione: 0,90;
- sosta agevolata residenti di un giorno: € 5,50.

ZONA PORTO DI SISTIANA SOSTA CAMPER:

- sosta per ogni ora o frazione: € 2,25;
- sosta di un giorno: € 18,00.

ZONA PORTO DI DUINO (ORARIO DI PAGAMENTO 08:00-22:00)

- sosta di un'ora: € 2,50;
- sosta dopo la prima ora: € 3,50

ZONA PORTO DI DUINO RESIDENTI (ORARIO DI PAGAMENTO 08:00-20:00)

- sosta di un'ora: € 1,50;
- sosta dopo la prima ora: € 2,50.

Le tariffe sono da intendersi comprensive di I.V.A. a norma di legge, e l'onere del relativo versamento resta a carico del gestore del servizio

4. PARTE IV: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 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, inviti e disposizioni del gestore e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo del parcheggio.

Il gestore non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

4.2 SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI

-Nel caso in cui l'utente non esponga o esponga in modo non chiaro lo scontrino, il Gestore potrà applicare le seguenti sanzioni:

- scontrino non esposto: € 15,00;
- scontrino non visibile: € 10,00;
- scontrino scaduto: € 7,00.

4.3 DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a) ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- b) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- c) a prendere visione, mediante esposizione di adeguati supporti informativi (es: cartelli chiari e ben visibili), del regolamento del servizio ed in particolare delle tariffe applicate;
- d) alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- e) ad inoltrare reclami;
- f) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

5. PARTE V: RELAZIONI CON LA CLIENTELA

5.1 Ufficio relazioni con il pubblico

Riferimenti:

L'ufficio delle relazioni con il pubblico è posto in Nocera Superiore (SA) via Firenze 3 CAP 84015

Il pubblico è ricevuto nei giorni ed orari di seguito indicati:

Ogni martedì dalle 16:00 alle 20:00.

Riferimenti territoriali: mail parcometri.duino@gmail.com, Tel 3520502563.

Il sito societario www.moveaservizi.com consente attraverso il form ivi pubblicato di interagire con la società h24.

Funzioni:

- a) acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dal gestore, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- b) fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- c) curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- d) fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'ufficio "relazioni con il pubblico", richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

5.2 PROCEDURA DEI RECLAMI

Al fine di rispettare quanto previsto dall'Art.2 comma 461 lettera A Legge n. 244/2007, in termini di **modalità per proporre reclamo** in caso di reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità:

- per iscritto utilizzando la posta ordinaria ed indirizzandola a Movea Servizi s.r.l. via Firenze 3 Nocera Superiore (SA) 84015, ovvero inviandola a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica parcometri.duino@gmail.com e Tel 3520502563.

Termini per la risposta:

Il gestore si impegna a comunicare all'utente:

1. al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui il gestore non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del responsabile della procedura, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole nella quale saranno indicati i mezzi attraverso cui adire **le vie conciliative e giudiziarie**;
2. entro 15 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e l'eventuale **ristoro di eventuali corrispettivi versati non dovuti (esempio periodo di pagamento della sosta non vigente)**;
3. gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

6. PARTE VI: GLI IMPEGNI DEL GESTORE

6.1 INDAGINE DI CUSTOMER E SATISFACTION

Il gestore si impegna, almeno una volta nell'arco della durata del contratto, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

1. Sicurezza
2. Pulizia, attenzione all'ambiente
3. Accessibilità
4. Aspetti relazionali, informazioni, front office

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

1. rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
2. segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: autovetture e autocaravan;
3. rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
4. identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
5. contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine sul proprio sito internet e comunicandoli all'Amministrazione Comunale.

L'indagine viene svolta tramite predisposizione e somministrazione di un semplice questionario cui l'utenza risponderà in forma anonima.

6.2 DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta è posta in visione per l'utenza presso l'ufficio relazioni con il pubblico del gestore ed è inviata al Comune. La carta è inoltre consultabile sul sito internet: www.moveaservizi.com Nel corso della gestione, la carta dei servizi è eventualmente aggiornata con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie.

Duino Aurisina, 15/10/2026

**IL GESTORE
MOVEA SERVIZI SRL**