



# Carta dei Servizi

Firenze Parcheggio S.p.A.

Edizione 2 - 30 settembre 2016

Delibera di CDA del 30 dicembre 2016

## **Sommario**

1.	LA MISSIONE.....	3
2.	I SERVIZI.....	4
3.	LA CERTIFICAZIONE AZIENDALE.....	5
4.	PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA.....	6
4.1.	PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA.....	8
4.2.	OBIETTIVI .....	9
5.	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	11
5.1.	CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO .....	12
5.2.	COME FARE PER.....	13
6.	GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	16
6.1.	FATTORI DI QUALITÀ.....	16
6.2.	INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO.....	19
7.	TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI .....	20

## 1. LA MISSIONE



Firenze Parcheggi S.p.A è stata costituita nel 1988, su impulso dell'amministrazione comunale di Firenze, con il preciso scopo di progettare, realizzare e gestire nuovi parcheggi sotterranei e di superficie coerentemente con gli obiettivi generali di ammodernamento della rete della mobilità fiorentina.

Il campo di attività di Firenze Parcheggi S.p.A comprende attualmente la gestione dei parcheggi di struttura (parcheggi di superficie e interrati con barriere).

La compagine societaria di Firenze Parcheggi S.p.A è di seguito rappresentata.

NOME SOCIO E CATEGORIA	NUMERO CERTIFICATO AZIONARIO	NUMERO AZIONI	VALORE NOMINALE	RAPPORTO IN %
COMUNE DI FIRENZE (cat. A)	1-12-16- 25-49-51	250.290	12.927.478,50	50,51%
C.C.I.A.A. DI FIRENZE (cat.A)	39-52	30.454	1.572.949,10	6,15%
ATAF CONSORZIO INTERCOMUNALE DELL'AREA FIORENTINA (cat.A)	40-53	26.245	1.355.554,25	5,30%

## Carta dei Servizi



		306.989	15.855.981,85	61,95%
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A. (cat.B)	42-44-54	83.289	4.301.876,85	16,81%
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.p.A. (cat.B)	45-46-55	10.912	563.604,80	2,20%
BANCA CR FIRENZE S.p.A (cat.B)	43-56	46.473	2.400.330,45	9,38%
FERSERVIZI S.p.A. (cat.B)	15-18-57	7.965	411.392,25	1,61%
FINOPER FIRENZE S.R.L. (cat.B)	48-58	1.493	77.113,45	0,30%
UNILPOL - SAI S.p.A. (cat.B)	47-59	11.309	584.109,85	2,28%
ATLANTIA S.p.A. (cat.B)	50-60	27.120	1.400.748,00	5,47%
		188.561	9.739.175,65	38,05%
TOTALE		495.550	25.595.157,50	100%

## 2. I SERVIZI



Le attività di Firenze Parcheggio S.p.A nell'ambito della sosta e della mobilità sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei turisti e di chiunque abbia necessità di sosta all'interno del comune di Firenze.

### SERVIZI PER LA SOSTA



I dipendenti della società ogni giorno svolgono il loro lavoro per garantire i servizi che interessano questa Carta dei Servizi.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

### 3. LA CERTIFICAZIONE AZIENDALE



Firenze Parcheggio S.p.A, a partire dal 2010, ha un sistema di gestione certificato secondo le norme ISO 9001 (Qualità), SA8000

## *Carta dei Servizi*

(Responsabilità Sociale) ed ISO 14001 (Ambiente) dall'ente Det Norske Veritas (DNV).

La certificazione rappresenta l'impegno concreto della società verso la gestione integrata delle tematiche della qualità dei servizi offerti e del rispetto ambientale e sociale.

Essa rappresenta una tappa di miglioramento lungo un percorso che Firenze Parcheggio S.p.A continuerà a sviluppare nei prossimi anni, ponendosi come obiettivo il continuo miglioramento del servizio nell'ottica della sostenibilità sociale ed ambientale.

#### 4. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA



La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale Firenze Parcheggio S.p.A intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque un'occasione di dialogo con la clientela che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati.

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

## Carta dei Servizi

### COME STRUMENTO DI CONOSCENZA:



fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, 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 l'azienda;



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:



informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto



garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

**COME STRUMENTO DI TUTELA:**



garantisce una risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;



stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

**4.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA**

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali Firenze Parcheggio S.p.A si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

**EGUAGLIANZA**

FIRENZE S.p.A. garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia altro elemento discriminante.

**IMPARZIALITÀ**

FIRENZE S.p.A. si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

FIRENZE S.p.A. si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

**PARTECIPAZIONE**

FIRENZE S.p.A. vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA**

FIRENZE S.p.A. si impegna ad 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

FIRENZE S.p.A. garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

### 4.2. OBIETTIVI



I principali obiettivi che Firenze Parcheggi S.p.A si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

INFORMAZIONE ALL'UTENZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>creare</b> i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso <i>punti informativi</i> (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, PMV (Pannelli a Messaggi Variabili), APP, depliant, brochure, ecc.);</li> </ul>		Costantemente
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>organizzare e mantenere</b> le banche dati informatizzate, contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;</li> </ul>		Costantemente
SODDISFAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione</b> dell'utenza per i servizi erogati;</li> </ul>		Ogni anno
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>promuovere indagini, sondaggi</b> ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, ad esempio, del Comune di Firenze, ATAF, APT e con le organizzazioni rappresentative</li> </ul>		Ogni anno

	dei cittadini;		
	– <b>relazionare periodicamente</b> sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;		Ogni anno
	– <b>promuovere e coordinare</b> le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla "carta dei servizi";		Ogni anno
	– <b>verificare e monitorare</b> il rispetto degli standard di qualità indicati;		Ogni anno
RECLAMI	– <b>ricevere le osservazioni</b> , le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;		Quotidianamente
	– <b>provvedere</b> direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, <b>a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano</b> di certa e univoca definizione; predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione		Costantemente

## 5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



Alla data attuale Firenze Parcheggi S.p.A gestisce 15 parcheggi di cui 10 interrati posti tutti nel comune di Firenze e dislocati come da seguente piantina.

Tutti i parcheggi sono disponibili per la sosta h24 per 365 giorni all'anno.



## *Carta dei Servizi*

### ELENCO PARCHeggi

Stazione - Piazza della Stazione;  
Parterre - Via Madonna della Tosse;  
Beccaria - Piazza Beccaria;  
Sant'Ambrogio - Piazza Annigoni;  
Alberti - Piazza Alberti;  
Fortezza Fiera - Piazzale Caduti dei Lager;  
Porta al Prato - Piazzale Porta al Prato;  
San Lorenzo - Piazza del Mercato Centrale;  
Palazzo di Giustizia - Via Virgilio;  
Pieraccini Meyer - Viale Pieraccini;  
Giannotti - Viale Giannotti angolo via Erbosa;  
Careggi CTO - Viale Pieraccini;  
Stazione Binario 16 - Viale Montelungo;  
Europa - Viale Europa;  
Oltrarno - Piazza della Calza.

### 5.1. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

#### *Doveri degli utenti*

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio (Regolamento del parcheggio, esposto in tutte le strutture) e sono tenuti in ogni caso ad 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.

Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto al parcheggio.

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

## *Carta dei Servizi*

### *Diritti degli utenti*

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione del regolamento dei parcheggi, esposto in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda ;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

### 5.2. COME FARE PER...

#### *ACCEDERE AI PARCHEGGI*

Per accedere ai parcheggi l'utente può scaricare tramite sito internet aziendale le coordinate GPS di ciascun parcheggio ed inoltre verificare in tempo reale la disponibilità dei posti nelle diverse strutture sempre tramite sito internet, tramite pannelli a messaggi variabili dislocati in vari punti della città e la APP della Società.

#### *EFFETTUARE I PAGAMENTI*

Il pagamento può avvenire alle casse automatiche o alle casse manuali tramite contante (banconote o monete) con erogazione del resto oppure con carte di credito o bancomat tramite sistema EMV (lettore micro chip)

#### *UTILIZZARE IL SISTEMA TELEPASS*

Tutti i possessori di Telepass autostradale hanno diritto di accedere all'interno dei nostri parcheggi di struttura utilizzando le colonne predisposte ed evidenziate con apposita segnaletica orizzontale e verticale.

Il cliente in possesso del telepass si avvicina alla colonna d'ingresso, la boa riconosce l'apparato ed alza la barriera; all'uscita si apre nuovamente la barriera permettendo l'uscita.

## *Carta dei Servizi*

L'importo viene addebitato al cliente, tramite riepilogo addebiti, nel primo ciclo di fatturazione utile.

### Telepass proprietari ed abbonati

Tutti i proprietari e gli abbonati devono necessariamente abbinare il proprio Telepass con la propria tessera, altrimenti, utilizzando il Telepass, tutti gli importi vengono addebitati sul proprio conto corrente autostradale, abbinati al servizio telepass.

Per associare il Telepass alla tessera personale è necessario recarsi presso la centrale operativa.

### *ACQUISTARE UN ABBONAMENTO*

Tutti coloro che desiderano acquistare un abbonamento devono recarsi presso un box presidiato della nostra società.

Il cliente rilascia i suoi dati al nostro operatore che li inserisce nel sistema gestionale producendo una tessera speciale prorogabile che gli permette l'accesso e l'uscita dal parcheggio nel periodo di tempo e nella fascia oraria previste dalla sottoscrizione dell'abbonamento (normalmente un mese).

Alla scadenza del mese l'abbonato ha a disposizione 10 giorni di tempo per il rinnovo in cassa automatica o manuale.

### *COMUNICARE CON NOI*

Il centralino Ufficio Informazioni e Centrale Operativa risponde al numero 055 50302209 con orario 24H su 24H tutti i giorni dell'anno.

Il centralino Uffici presso la Sede Legale risponde al numero 055.272011 con orario 8.30 - 13.00 e 14.00- 16,30 dal Lunedì al Venerdì.

Lo sportello informativo, presente presso il Parterre all'indirizzo Piazza della Libertà 12, è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì con orario dalle ore 08 alle ore 19.

Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sul sito internet di Firenze Parcheggio S.p.A: [www.firenzeparcheggi.it](http://www.firenzeparcheggi.it)

### *SEGNALARE UN INCIDENTE O ATTI VANDALICI AVVENUTI ALL'INTERNO DEL PARCHEGGIO*

Il regolamento dei parcheggi indica la procedura da seguire per segnalare un incidente o atti vandalici all'interno dei parcheggi stessi.

## Carta dei Servizi

### *INOLTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI*

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

#### UFFICI

- Sede legale all'indirizzo Via Giorgio La Pira, 21 o alla Centrale Operativa in Piazza Libertà 12, compilando l'apposito modulo che sarà messo a disposizione dagli operatori.

#### FAX

- ai seguenti numeri 055.2720134 oppure 055. 50302219.

#### POSTA ORDINARIA

- al seguente indirizzo: Firenze Parcheggio S.p.A Via Giorgio La Pira, 21  
– 50121 Firenze.

#### E-MAIL

- indirizzo di posta elettronica dedicato: [reclami@firenzeparcheggi.it](mailto:reclami@firenzeparcheggi.it)  
accessibile anche da sito web: [www.firenzeparcheggi.it](http://www.firenzeparcheggi.it).

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente:

- la presa in carico, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo.
- la risposta scritta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo. Solo in casi eccezionali, espressamente motivati, la risposta definitiva potrà essere fornita entro 45 giorni. Non è garantito il rispetto dei termini nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate.

La modulistica è a disposizione degli utenti presso la Sede Legale e presso la Centrale Operativa.

Sito Internet [www.firenzeparcheggi.it](http://www.firenzeparcheggi.it)

Collegandosi al sito [www.firenzeparcheggi.it](http://www.firenzeparcheggi.it) gli utenti possono:

- trovare informazioni e chiarimenti generali;
- consultare le tariffe vigenti;
- trovare il parcheggio più vicino e calcolare il percorso;
- scaricare copia della Carta del Servizio e dei Regolamento del parcheggio;
- scaricare la modulistica necessaria per la richiesta di accesso gratuito a posti riservati a persone disabili;
- leggere tutte le novità relative ad eventuali promozioni.

Gli utenti utilizzando la casella di posta [gestione@firenzeparcheggi.it](mailto:gestione@firenzeparcheggi.it) possono richiedere:

## Carta dei Servizi

- la correzione delle fatture;
- Richiesta tessera riservata per disabili;
- Richiesta informazioni su abbonamenti;
- Richieste convenzioni.

### 6. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA



#### *Fattori di qualità, indicatori e standard*

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda offre, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

#### 6.1. FATTORI DI QUALITÀ

**INFORMAZIONI:** Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni per l'utenza.

Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche della sosta al numero 055.50302209 disponibile tutti i giorni h24.

Tutti i parcheggi sono dotati di cartelli informativi circa le tariffe della sosta, le quali sono anche presenti su sito internet.

Le comunicazioni scritte presenti presso i parcheggi sono sempre in doppia lingua (Italiano/Inglese).

Il personale a contatto con il pubblico è stato formato per rispondere alle domande anche in lingua inglese.

Tutti i parcheggi delimitati con barriera gestiti da Firenze Parcheggi S.p.A presentano l'indicazione relativa alla disponibilità o meno di posti auto (segnalazione di "libero" o "occupato").

La disponibilità dei posti è continuamente aggiornata sul sito internet aziendale [www.firenzeparcheggi.it](http://www.firenzeparcheggi.it) e sulla APP della Società.

**SICUREZZA:** Disponibilità di un sistema di tutela della incolumità degli utenti e di risposta alle emergenze.

Tutti i parcheggi sono dotati di un controllo automatizzato degli accessi e sono dotati di apertura remotizzata, che consente alla Centrale Operativa, in funzione 24 ore su 24, di aprire i varchi con tempestività in caso di necessità o emergenze.

Tutti i parcheggi sono, inoltre, dotati di citofono attraverso il quale i Clienti possono comunicare con l'operatore presente presso la Centrale Operativa.

Tutti i parcheggi sono dotati di un impianto di videosorveglianza monitorato h24 dalla Centrale Operativa, le cui registrazioni sono conservate in conformità alle disposizioni di 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. In caso di allarmi un sistema di controllo e vigilanza in remoto h24 permette di intervenire tempestivamente.

**ACCESSIBILITÀ:** Disponibilità di aree di sosta e possibilità di accesso alle persone diversamente abili.

Ogni parcheggio gestito da Firenze Parcheggi S.p.A ha almeno 1 posto ogni 50 riservato alle persone diversamente abili, adeguatamente segnalati con apposita segnaletica orizzontale e verticale.

In tutti i parcheggi sotterranei sono presenti ascensori che consentono la piena mobilità anche alle persone diversamente abili.

**FUNZIONALITÀ:** Continuità del servizio, disponibilità e funzionalità dei sistemi di pagamento.

I sistemi di monitoraggio e manutenzione delle strutture, assicurano la continuità del servizio e la tempestività degli interventi in caso di malfunzionamenti e guasti.

## *Carta dei Servizi*

Il numero delle casse automatiche è valutato in rapporto ai posti auto gestiti. Ogni cassa automatica è identificata da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza.

Gli addetti di Firenze Parcheggio S.p.A, verificano sistematicamente il grado di funzionamento e segnalano necessità di interventi di manutenzione o riparazione.

Tutte le casse automatiche sono inoltre collegate in rete alla centrale operativa ed inviano in modo automatico le segnalazioni di malfunzionamento alla centrale dati per consentire un tempestivo intervento.

Le casse accettano pagamenti in contante, bancomat e carte di credito.

**PULIZIA E CONFORT LOCALI:** Disponibilità di aree pulite e in buone condizioni igieniche.

Tutti i parcheggi sono soggetti ad interventi di pulizia per la rimozione dello sporco, la vuotatura dei cestini e periodicamente la pulizia dei pavimenti. In tutti i parcheggi sotterranei, sono presenti servizi igienici.

Tuttavia, dal 2013 i servizi igienici dei parcheggi non sono tutti aperti ad eccezione dei seguenti: Sant'Ambrogio e Stazione SMN che sono quotidianamente presidiati e soggetti a pulizia adeguata. Inoltre, entro il 2017 saranno installati e aperti in maniera sperimentale ulteriori servizi igienici (autopulenti) nei parcheggi di San Lorenzo e Oltrarno.

Qualora questa fase sperimentale dovesse andare bene, questi servizi igienici "autopulenti" verranno installati in tutti i rimanenti parcheggi.

In caso di episodi di sversamento all'interno dei parcheggi (es. carburante, olio), sono immediatamente attivate, procedure di emergenza previste dal sistema aziendale certificato secondo la norma ISO 14001.

### FATTORI DI QUALITÀ E INDICATORI PER I PARCHEGGI CHIUSI

Fattori di Qualità	Indicatori	Unità di misura	Target
<b>Sicurezza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denunce relative alla sicurezza</li> <li>- Furti e atti vandalici</li> <li>- Incidenti e danneggiamenti</li> <li>- Livello di soddisfazione dell'utente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° denunce /N° soste anno</li> <li>- N° episodi/N° soste anno</li> <li>- N° episodi /N° soste anno</li> <li>- Esito indagini di <i>customer satisfaction</i></li> </ul>	
<b>Accessibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posti riservati ai disabili</li> <li>- Accessibilità parcheggi</li> <li>- Livello di soddisfazione dell'utente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° posti riservati/posti auto totali</li> <li>- N° gg /anno di chiusura parcheggi per guasto ascensori (parcheggi interrati)</li> <li>- Esito indagini di <i>customer satisfaction</i></li> </ul>	
<b>Funzionalità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guasti alle barriere di ingresso</li> <li>- Guasti a Casse Automatiche</li> <li>- Rispetto dei piani di manutenzione periodica</li> <li>- Livello di soddisfazione dell'utente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° guasti-anno</li> <li>- N° guasti-anno</li> <li>- % interventi programmati eseguiti nei tempi previsti</li> <li>- Esito indagini di <i>customer satisfaction</i></li> </ul>	
<b>Pulizia e confort locali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto dei piani di pulizia</li> <li>- Livello di soddisfazione dell'utente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° di segnalazioni/reclami ricevute per problemi di pulizia locali</li> <li>- Esito indagini di <i>customer satisfaction</i></li> </ul>	
<b>Informazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livello di soddisfazione dell'utente</li> <li>- Tempo di risposta ai reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esito indagini di <i>customer satisfaction</i></li> <li>- N° di segnalazioni/reclami ricevute sulla qualità delle informazioni</li> <li>- % reclami evasi entro 30 gg dal ricevimento</li> </ul>	

#### 6.2. INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

L'azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori quali:

1. Sicurezza
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità e funzionalità

## *Carta dei Servizi*

4. Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. I risultati delle Indagini saranno a disposizione degli utenti attraverso il sito internet aziendale nella sezione "Amministrazione trasparente".

Le indagini di customer satisfaction, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada parcheggi in struttura;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine.

L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio svolte da personale incaricato direttamente nelle aree di sosta.

Il campione di popolazione viene calcolato in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

*Edizione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi*

L'Azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale ([www.firenzeparcheggi.it](http://www.firenzeparcheggi.it)), presso la sede ed i punti di front-office.

## 7. TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

L'Azienda effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti ed adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi dell'Art. 13 della L. 675/1996 e sue modifiche.

Ai sensi dell'Art. 13 del D. Lgs. 135/1999 è consentito il trattamento dei dati in possesso dell'Azienda al fine del riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può comprendere la

## *Carta dei Servizi*

diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo conseguente all'attività medesima.

Il trattamento dei dati da parte dell'Azienda non è soggetto a notificazione ai sensi dell'Art. 7 della L. 675/1996.

L'Azienda è comunque tenuta a fornire a chiunque ne faccia richiesta gli elementi di cui al comma 4 del medesimo articolo.

