



Carta dei Servizi

Firenze Parcheggio S.p.A.

Edizione 3 – Approvata dal CDA in data 30/06/2025



FIRENZE PARCHEGGI S.p.A.

Piazza Pietro Annigoni 4, 50122 Firenze - Tel. +39 055 272011 r.a. - P.Iva 03980970481

www.fipark.it

Sommario

1. MISSIONE	3
2. SERVIZI	4
3. CERTIFICAZIONI AZIENDALI	5
4. ETICA E SOSTENIBILITÀ	5
5. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA	6
5.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA	7
5.2. OBIETTIVI	9
6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	10
6.1. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	12
6.2. COME FARE PER	13
7. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	16
7.1. FATTORI DI QUALITÀ	16
7.2. FATTORI DI QUALITÀ E INDICATORI	19
7.3. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO	20
7.4. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	20
8. TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI	20



Stiamo cambiando la mobilità di Firenze
Contiamo anche su di te

1. 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	NUMERO CERTIFICATI	CATEGORIA AZIONI	NUMERO AZIONI	VALORE NOMINALE	RAPPORTO IN %
COMUNE DI FIRENZE	1, 12, 16, 25, 49 e 51	A	250.290	12.927.478,50	50,50%
ATAF S.P.A.	40, 53	A	26.245	1.355.554,25	5,30%
PARCHEGGI ITALIA S.p.A.	68	B	219.015	11.312.124,75	44,20%
TOTALE			495.550	25.595.157,50	100,00%



2. SERVIZI

Le attività di Firenze Parcheggi 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

Realizzazione di studi di sosta e di mobilità;

Progettazione di interventi di mobilità e sviluppo della pianificazione di nuovi parcheggi;

Progettazione e realizzazione di strutture di parcheggio;

Gestione delle strutture di parcheggio, comprese le attività di manutenzione delle stesse.

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. CERTIFICAZIONI AZIENDALI



Firenze Parcheggi S.p.A., a partire dal 2010, ha sviluppato un sistema di gestione secondo le norme ISO 9001 (Qualità), SA8000 (Responsabilità Sociale) ed ISO 14001 (Ambiente), certificato dall'ente Det Norske Veritas (DNV).

Inoltre, dal 2018, ha acquisito la certificazione secondo la norma ISO 50001 (Energia).

Queste certificazioni rappresentano 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 Parcheggi 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. ETICA E SOSTENIBILITÀ

A conferma dell'impegno sulle tematiche ambientali e sociali, a partire dall'anno fiscale 2022, la società pubblica il Bilancio di Sostenibilità secondo lo standard internazionale GRI e, dal 2023, tale bilancio è soggetto ad assurance esterna da parte di una società di revisione.

I Bilanci sono pubblicati nell'apposita sezione "Sostenibilità" del sito web aziendale.

La Società inoltre ha adottato un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01 con lo scopo di evitare, attraverso l'adozione di linee guida e procedure operative specifiche, che nel contesto delle attività della società vengano commessi reati per conseguire vantaggi illecitamente.

Tale modello è integrato con le misure specifiche in materia di prevenzione della corruzione previste dalla Legge 190/12, in base al quale la Società pubblica un Piano per la prevenzione della corruzione ad ulteriore presidio dell'etica e della legalità.



5. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale Firenze Parcheggi S.p.A. intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con la propria utenza e le altre parti interessate 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 l'utenza e le altre parti interessate, che vengono informate sui servizi e sugli impegni che la Società assume rispetto ai servizi erogati.

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

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 da qualunque parte interessata.

5.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

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

EGUAGLIANZA

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

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Firenze Parcheggi 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 Parcheggio 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 Parcheggio 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 COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE

Firenze Parcheggio 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.

5.2. OBIETTIVI

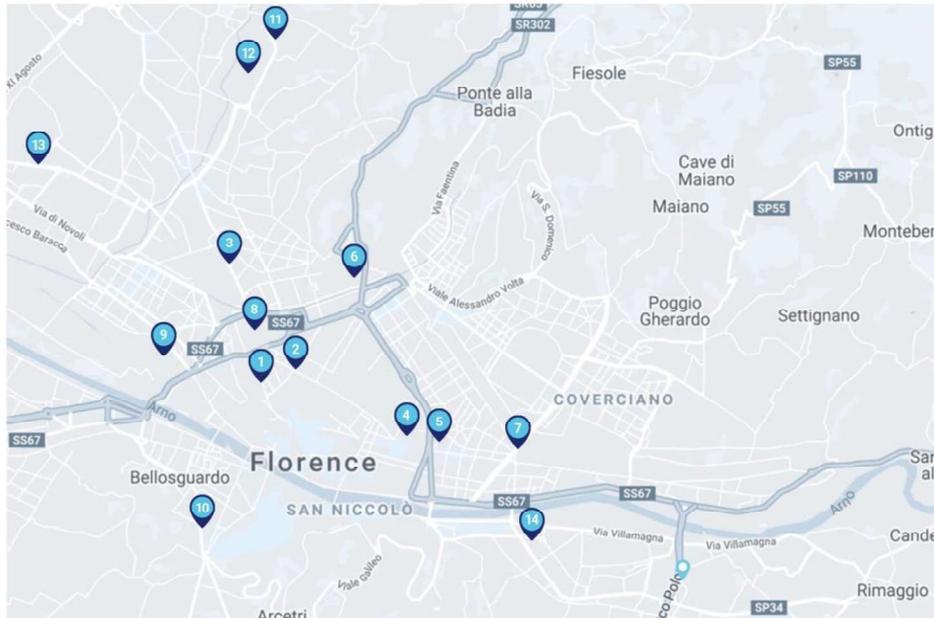
I principali obiettivi che Firenze Parcheggio S.p.A. si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono i seguenti:

Area	Obiettivi	Frequenza
INFORMAZIONE ALL'UTENZA	– creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (come ad esempio sito web, cartelloni informativi, PMV-Pannelli a messaggio variabile, App FiPark, canali social, depliant, brochure, ecc.);	Continua
	– organizzare e mantenere su sito web, sull'app. FiPark e sui social, costantemente aggiornate le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;	Continua
	– rendicontare le prestazioni ESG della Società negli ambiti sociale, ambientale e di governance, tramite il Bilancio di Sostenibilità.	Annuale
SODDISFAZIONE	– promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni	Annuale
	– relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;	Annuale, tramite sito web sezione Società trasparente
	– promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla "Carta dei Servizi";	Annuale
	– verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;	Annuale
RECLAMI	– ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;	Continua
	– provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di certa e univoca definizione; predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.	Entro 30 giorni dal ricevimento

Stiamo cambiando la mobilità di Firenze
Contiamo anche su di te

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Alla data attuale Firenze Parcheggi S.p.A. gestisce 14 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.



I nostri parcheggi

- 1 Stazione S.M.N
- 2 San Lorenzo - Mercato Centrale
- 3 Stazione Binario 16
- 4 Sant'Ambrogio
- 5 Beccaria
- 6 Parterre
- 7 Alberti
- 8 Stazione Fortezza Fiera
- 9 Porta al Prato - Leopolda
- 10 Oltrarno - Calza
- 11 Pieraccini Meyer
- 12 Careggi CTO
- 13 Palazzo di Giustizia - Novoli
- 14 Giannotti - Bandino (pertinenziale)

ELENCO PARCHEGGI

- *Stazione S.M.N. - Piazza della Stazione.*
- *Parterre – Via del Ponte Rosso.*
- *Beccaria – Viale Amendola.*
- *Sant’Ambrogio – Piazza Annigoni.*
- *Alberti – Piazza Alberti.*
- *Stazione Fortezza Fiera - Piazzale Caduti nei Lager.*
- *Porta al Prato – Via Gabbuggiani.*
- *San Lorenzo Mercato Centrale – Piazza del Mercato Centrale.*
- *Palazzo di Giustizia – Via Virgilio.*
- *Pieraccini Meyer – Viale Pieraccini.*
- *Giannotti – Viale Giannotti.*
- *Careggi CTO – Viale Pieraccini.*
- *Stazione Binario 16 – Piazzale Montelungo.*
- *Oltrarno – Piazza della Calza.*

Sul sito web www.fipark.com sezione Parcheggi, per ciascun parcheggio è presente in dettaglio:

- *Il numero di posti disponibili totale*
- *Il numero di posti a rotazione*
- *Il numero di posti privati (se presenti)*
- *Il numero di posti per le moto/scooter (se presenti)*
- *Il numero di posti per persone con disabilità*
- *Il numero di posti per ricarica auto elettrica (se presenti)*
- *Il numero di posti rosa per donne in gravidanza o genitori con figli di età inferiore ai due anni (se presenti)*
- *Le indicazioni di navigazione verso il parcheggio*
- *Le tariffe del servizio di sosta e di abbonamenti mensili (se disponibili)*
- *Le tariffe del servizio di ricarica (se presente)*
- *L’altezza massima consentita ai veicoli*
- *I luoghi di interesse e servizi di pubblica utilità nelle vicinanze.*

6.1. 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 consultabile sul sito internet) 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.

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 della Società in servizio;*
- *a prendere visione del Regolamento dei parcheggi, esposto in ogni struttura e consultabile sul sito internet;*
- *alla riconoscibilità del personale dell'azienda;*
- *ad inoltrare reclami;*
- *ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.*

6.2. COME FARE PER...

ACCEDERE AI PARCHEGGI

Per accedere ai parcheggi l'utente può tramite sito internet aziendale scaricare le coordinate GPS di ciascun parcheggio ed inoltre verificare in tempo reale la disponibilità dei posti.

Per informare gli utenti della disponibilità dei posti nei diversi parcheggi sono inoltre presenti in diversi punti della città pannelli a messaggio variabile (PMV) ed infine è utilizzabile l'app FiPark scaricabile dai principali store.

EFFETTUARE I PAGAMENTI

Il pagamento può avvenire alle casse automatiche tramite contanti con erogazione del resto o carte bancomat / carta di credito anche in modalità contactless.

Il pagamento può avvenire anche direttamente alle colonnine di uscita dei parcheggi tramite carta di credito/bancomat con sistema card/out.

Per utilizzare questo servizio basta accostarsi alle colonnine di uscita, inserire il biglietto nell'apposita fessura e successivamente avvicinare al terminale POS integrato la carta di credito o debito (contactless), oppure utilizzare il tastierino numerico integrato nell'apparato della colonnina, per le carte non dotate di sistema contactless o per bancomat ed attendere che la sbarra si alzi.

UTILIZZARE IL SISTEMA TICKETLESS

Tutti i possessori di sistemi di pagamento ticketless (es. Telepass, BMove, UnipolMove, ecc.) hanno diritto di accedere all'interno dei parcheggi di struttura utilizzando le piste di accesso evidenziate con apposita segnaletica orizzontale e verticale.

Per il cliente utilizzatore del sistema di pagamento ticketless è sufficiente avvicinarsi alla colonna d'ingresso ed il sistema consente l'ingresso e l'uscita dal parcheggio in automatico, con addebito diretto dell'importo della sosta.

ACQUISTARE UN ABBONAMENTO

Tutti coloro che desiderano acquistare un abbonamento devono recarsi per la prima volta presso il Front Office della società.

Il cliente rilascia i suoi dati all'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 solare). Alla scadenza del mese l'abbonato ha a disposizione 10 giorni di tempo per il rinnovo che può avvenire in cassa automatica o attraverso procedura online secondo le indicazioni ricevute tramite email prima della scadenza.

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.

Il Front Office presente in Piazza Annigoni 4 è aperto al pubblico il Martedì ed il Giovedì con orario dalle ore 10.00 alle ore 16.00.

Le informazioni sui servizi erogati sono inoltre disponibili sul sito internet di Firenze Parcheggio S.p.A.: www.fipark.com, tramite app FiPark.

SEGNALARE UN DANNO, INCIDENTE O ATTI VANDALICI AVVENUTI ALL'INTERNO DEL PARCHEGGIO

Come previsto dall'art. 10 - ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ E CUSTODIA del Regolamento che disciplina l'uso dei posti auto, affisso in prossimità degli ingressi e delle casse dei parcheggi, nonché disponibile sul sito internet www.fipark.com, Firenze Parcheggio S.p.A. non risponde di eventuali danni o furti anche parziali, subiti dai veicoli, dai suoi accessori ovvero dalle cose in essi contenute, da qualunque causa siano stati determinati.

La stessa struttura di parcheggio risulta non custodita, come si evince dal Regolamento vigente nonché dalla cartellonistica affissa all'ingresso ed ai piani.

Pertanto, in caso di furto/atto vandalico, il cliente può accedere alla richiesta di acquisizione immagini TVCC previa denuncia alla Pubblica Sicurezza tramite la mail dedicata acquisizioneimmagini@firenzeparcheggi.it.

Per i soli danni che il Cliente abbia provato essere stati causati esclusivamente da cattivo funzionamento o dal difetto di manutenzione degli impianti, Firenze Parcheggio risponderà nel limite del massimale assicurato e a condizione che il Cliente, prima dell'uscita del veicolo dal parcheggio, abbia segnalato gli stessi utilizzando l'apposita modulistica che può essere richiesta al personale di Firenze Parcheggio contattando lo stesso tramite l'apposito citofono posto sulle casse automatiche.

INOLTARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

UFFICI

Front Office - Piazza Annigoni 4, 50122 Firenze, negli orari e giorni di apertura, compilando l'apposito modulo che sarà messo a disposizione dagli operatori.

POSTA ORDINARIA

al seguente indirizzo: Firenze Parcheggio S.p.A. Piazza Pietro Annigoni 4 – 50122 Firenze.

E-MAIL

indirizzo di posta elettronica dedicato: reclami@firenzeparcheggi.it.

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente 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.

Sito Internet www.fipark.com

Collegandosi al sito gli utenti possono:

- *trovare informazioni e chiarimenti generali;*
- *consultare le tariffe vigenti;*
- *trovare il parcheggio più vicino e calcolare il percorso;*
- *verificare in tempo reale la disponibilità dei posti nei singoli parcheggi;*
- *scaricare copia della Carta dei Servizi e del Regolamento del parcheggio;*
- *scaricare la modulistica necessaria per la richiesta di accesso gratuito a posti riservati a persone disabili;*
- *scaricare la modulistica necessaria per la sottoscrizione di un abbonamento;*
- *leggere tutte le novità relative ad eventuali promozioni;*
- *essere informati su eventuali interruzioni o limitazioni del servizio (es. per lavori o aggiornamento dei sistemi);*
- *accedere alla sezione Società Trasparente predisposta ai sensi del D.Lgs 33/2013.*

Gli utenti, utilizzando la casella di posta gestione@firenzeparcheggi.it, possono richiedere informazioni su:

- *fatture;*
- *tessere riservate alle persone disabili;*
- *abbonamenti;*
- *convenzioni.*



Stiamo cambiando la mobilità di Firenze
Contiamo anche su di te

7. 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 ed indicatori, 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.

7.1. 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 e su app FiPark.

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

Tutti i parcheggi gestiti da Firenze Parcheggi S.p.A. presentano l'indicazione relativa alla disponibilità di posti auto ed inoltre la disponibilità dei posti è aggiornata in tempo reale sul sito internet, sull'app FiPark e su pannelli a messaggio variabile presenti in città.

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 un sistema interfonico dislocato in diversi punti delle strutture evidenziati con apposita segnaletica, attraverso il quale i Clienti possono comunicare con gli operatori della Centrale Operativa.

Tutti i parcheggi sono dotati di un impianto di videosorveglianza monitorato 24 ore su 24 dalla Centrale Operativa, le cui registrazioni sono conservate in conformità alle disposizioni in materia di privacy.

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, 24 ore su 24, 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.

Eventuali interruzioni del servizio di ascensore sono segnalate sul posto tramite apposita cartellonistica.

Donne in gravidanza

Firenze Parcheggi S.p.A. mette a disposizione alcuni posti auto “rosa”, appositamente contrassegnati, riservati a donne in gravidanza e genitori con bambini fino a due anni.

Auto Elettriche

I parcheggi di Beccaria, Sant’Ambrogio, Stazione S.M.N. e Parterre dispongono di posti auto riservati alla ricarica di auto elettriche.

Ad oggi sono presenti complessivamente 36 posti di ricarica.

Sul sito web è presente il regolamento e la procedura di ricarica da seguire per ogni singolo parcheggio, oltre alla tariffa di ricarica applicata.

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

Tutti i parcheggi gestiti sono in funzione 24h/24h, 365 all’anno.

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

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 contanti, bancomat e carte di credito.

Il pagamento può avvenire anche direttamente alle colonnine di uscita dei parcheggi tramite carta di credito/bancomat con sistema card-out.

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 svuotatura dei cestini e periodicamente la pulizia dei pavimenti.

I parcheggi di Sant'Ambrogio e SMN sono dotati di servizi igienici con presidio continuo affidato ad una impresa esterna.

I parcheggi di San Lorenzo - Mercato Centrale, Oltrarno, Beccaria e Parterre dispongono di servizi igienici autopulenti a pagamento.

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.

7.2. FATTORI DI QUALITÀ E INDICATORI

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

7.3. INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 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 sicurezza, pulizia e attenzione all'ambiente, accessibilità e funzionalità, 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 "Società 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;*
- *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.*

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

7.4. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene approvata dal Consiglio di Amministrazione di Firenze Parcheggio S.p.A. L'Azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale (www.fipark.com) e presso il Front Office.

8. 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. 12 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679.

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 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.