



Carta dei Servizi

Potenza – Parcheggi comunali multipiano
Parcheggio Uno (Via Armellini – via Matera)
Parcheggio Due (Via Lepore)
Parcheggio Tre (Via Vespucci)

Ediz. 1 – 13 novembre 2024

Sommario

1. LA MISSIONE.....	3
2. I SERVIZI.....	5
3. LA CERTIFICAZIONE AZIENDALE.....	7
4. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA.....	7
4.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA.....	9
4.2. OBIETTIVI.....	10
5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	12
5.1. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	13
5.2. COME FARE PER.....	14
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

Carta dei Servizi

1. LA MISSIONE



Carta dei Servizi

La Socomer Grandi Lavori Srl (in breve Socomer GL) è stata costituita nel 1986, su impulso dei fratelli Ersilio e Rolando Caprino, con il desiderio di continuare l'attività di famiglia iniziata sin dal 1945 dalla famiglia Orlando Caprino.

In virtù delle competenze acquisite e del costante impegno profuso nel tempo, la Socomer Grandi Lavori si è progressivamente affermata come punto di riferimento per i più importanti interventi di edilizia privata e pubblica anche con investimenti nel settore delle Concessioni con Costruzione e Gestione e del *Project Financing*.

In accordo con le linee strategiche aziendali, la Socomer Grandi Lavori, grazie all'opportunità offerte dalla realizzazione e gestione diretta di opere pubbliche, nel 1994 estende la propria attività nel settore della realizzazione e gestione di parcheggi multipiano 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 potentina.

Gli interventi consistono nella realizzazione e messa a gestione, ai sensi della L.122/89 (legge Tognoli), di tre parcheggi multipiano in Potenza:

Autosilo multipiano "Mancusi" denominato "Parcheggio Uno", in Via Armellini, di circa 473 tra box e posti auto e 1780 mq di zona commerciale con gestione per 90 anni.

Autosilo multipiano "Centro Direzionale", denominato "Parcheggio Due" in Via Carlo Lepore, di 445 box e posti auto e 700 mq di zona commerciale.

Autosilo multipiano "La Vecchia", denominato "Parcheggio Tre" in Via Amerigo Vespucci, di 201 box e posti auto e 1.000 mq di zona commerciale.

Carta dei Servizi

2. I SERVIZI



FIGURA 1 - PARCHEGGIO 1 (ESTRATTO GOOGLE MAPS)



FIGURA 2 - PARCHEGGIO 2 (ESTRATTO GOOGLE MAPS)

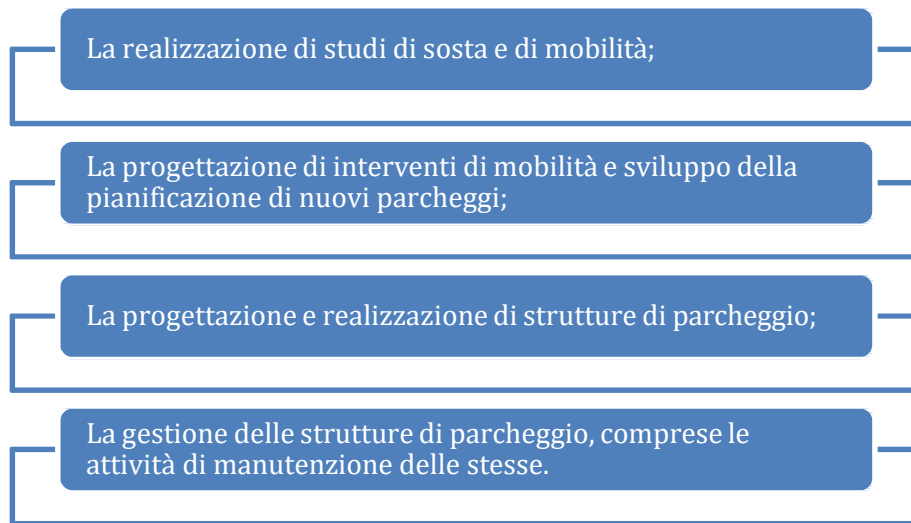


FIGURA 3 - PARCHEGGIO 3 (ESTRATTO GOOGLE MAPS)

Carta dei Servizi

Le attività della Socomer GL 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 Potenza.

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



Socomer Grandi Lavori Srl, a partire dal 2000, ha un sistema di gestione certificato secondo le norme ISO 9001:2015. Inoltre, dal 2021 in linea con il continuo miglioramento della propria organizzazione e l'attenzione da sempre posta all'Ambiente e alla Salute e Sicurezza del Lavoro, la Socomer Grandi Lavori ha ottenuto le certificazioni ISO 14001 e ISO 45001, evoluzione della OHSAS 18001, ed il Rating di Legalità con il rilascio di due stellette.

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 il percorso di gestione dei parcheggi di Potenza che Socomer Grandi Lavori 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 Socomer GL'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;

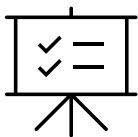


garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

COME STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE:

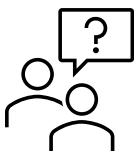


informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto

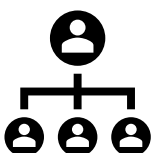


garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

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 la Socomer GL si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

EGUAGLIANZA

Socomer GL 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

Socomer GL si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

PARTECIPAZIONE

Socomer GL 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

Socomer GL 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

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

Carta dei Servizi

4.2. OBIETTIVI

I principali obiettivi che la Socomer GL Srl si pone per migliorare i servizi erogati sono:

INFORMAZIONE ALL'UTENZA	– creare 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, dépliant, brochure, ecc.);		Costantemente
	– organizzare e mantenere le banche dati informatizzate, contenenti le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;		Costantemente
SODDISFAZIONE	– rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;		Ogni anno
	– promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, ad esempio, del Comune di Potenza, e con le organizzazioni rappresentative		Su richiesta

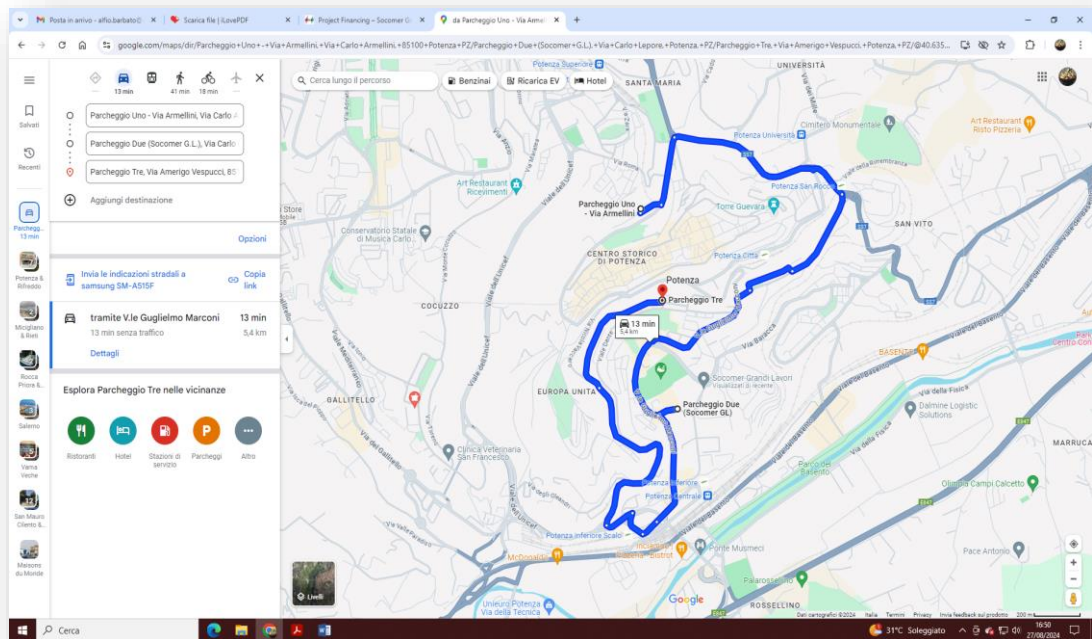
Carta dei Servizi

	dei cittadini;		
	– relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;		Ogni anno
	– verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;		Ogni anno
RECLAMI	– ricevere le osservazioni , le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;		Quotidianamente
	– 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		Costantemente

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



Alla data attuale Socomer GL gestisce 3 parcheggi interrati posti tutti nel comune di Potenza e dislocati come da seguente piantina. Tutti i parcheggi sono disponibili per la sosta h24 per 365 giorni all’anno



ELENCO PARCHEGGI

Parcheggio UNO - Centro Storico – Scale mobili – via Mazzini, Via Armellini;

Parcheggio DUE – Adiacente Tribunale di Potenza e Stadio Viviani - Via Carlo Lepore;

Parcheggio TRE – viale Dante - Via Amerigo Vespucci.

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.

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.

Carta dei Servizi

5.2. COME FARE PER...

ACCEDERE AI PARCHEGGI

Per accedere ai parcheggi l'utente può utilizzare le indicazioni di Google Maps, oltre alle indicazioni stradali presenti sul territorio.

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).

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.

COMUNICARE CON NOI

Il centralino Ufficio Informazioni risponde al numero 334 927 9250 con orario 24H su 24H tutti i giorni dell'anno.

Il centralino risponde al numero 0971.410564 con orario 8.00 - 12.00 dal lunedì al Venerdì.

Il centralino presso la Sede Legale risponde al numero 0828.372908 con orario 8.30 - 13.00 dal lunedì al Venerdì.

Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sul sito internet di Socomer GL: www.socomer.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 Matera c/o Parcheggio Uno, 85100, Potenza (PZ), compilando l'apposito modulo che sarà messo a disposizione dagli operatori.

POSTA ORDINARIA

- al seguente indirizzo: via Ionio, 23, 84091, Battipaglia (SA).

E-MAIL

- indirizzo di posta elettronica dedicato: parcheggi@socomer.it
- accessibile anche da sito web: www.socomer.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 Parcheggi - Comune di Potenza

Collegandosi al sito Parcheggi - Comune di Potenza e www.socomer.it/potenzaparcheggi gli utenti possono:

- trovare informazioni e chiarimenti generali;
- consultare le tariffe vigenti;
- scaricare copia della Carta del Servizio e dei Regolamento del parcheggio;
- leggere tutte le novità relative ad eventuali promozioni.

Gli utenti utilizzando la casella di posta parcheggi@socomer.it possono richiedere:

- la correzione delle fatture;
- Richiesta informazioni su abbonamenti;
- Richieste convenzioni.

Carta dei Servizi

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 all'indirizzo email parcheggi@socomer.it.

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 lingua Italiana.

Il personale a contatto con il pubblico è stato formato per rispondere alle domande in maniera adeguata.

Carta dei Servizi

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 automatizzata, 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 h24, 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. 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 Socomer GL 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.

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 Socomer GL, 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.

Carta dei Servizi

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.

Tutti i parcheggi sono dotati di servizi igienici presidiati e soggetti a pulizia adeguata.

In caso di episodi di sversamento all'interno dei parcheggi (es. carburante, olio) si invita a comunicare immediatamente ai preposti all'indirizzo email parchggi@socomer.it in modo da attivare le 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
Sicurezza	- Denunce relative alla sicurezza, - Furti e atti vandalici - Incidenti e danneggiamenti - Livello di soddisfazione dell'utente	- N° denunce /N° soste anno - N° episodi/N° soste anno - N° episodi /N° soste anno - Esito indagini di <i>customer satisfaction</i>	
Accessibilità	- Posti riservati ai disabili - Accessibilità parcheggi - Livello di soddisfazione dell'utente	- N° posti riservati/posti auto totali - N° gg /anno di chiusura parcheggi - Esito indagini di <i>customer satisfaction</i>	
Funzionalità	- Guasti alle barriere di ingresso - Guasti a Casse Automatiche - Rispetto dei piani di manutenzione periodica - Livello di soddisfazione dell'utente	- N° guasti-anno - N° guasti-anno - % interventi programmati eseguiti nei tempi previsti - Esito indagini di <i>customer satisfaction</i>	
Pulizia e confort locali	- Livello di soddisfazione dell'utente	- Esito indagini di <i>customer satisfaction</i>	
Informazioni	- Livello di soddisfazione dell'utente	- Esito indagini di <i>customer satisfaction</i>	

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 o attraverso le recensioni rilasciate sul nostro sito web, sui fattori quali:

1. Sicurezza
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità e funzionalità
4. Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.

Carta dei Servizi

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 nelle bacheche.

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.socomer.it/potenzaparcheggi), 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 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.