



AREA SERVIZI AL TERRITORIO

Servizio Mobilità e Trasporti



MUNICIPIA S.P.A.

www.municipia.eng.it

Sede legale Via Giovanni Battista Trener, 7 – 38121 Trento

CF 01973900838 / P. IVA IT 01973900838 / R.E.A. TN-209533 /

Capitale sociale euro 13.000.000,00 i.v.



GestoPark Srl

Via delle Industrie 226/e 17012 Albissola Marina (SV)

P.iva IT00507860096

LA CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Premessa	3
1.2 Principi ispiratori della carta	3
1.3 Finalità della carta	3
2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO.....	5
2.1 Le Società	5
a. Municipia S.p.A.....	5
b. GestoPark Srl	7
2.2 Servizi offerti a Vicenza	7
2.3 Sedi e contatti	8
3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	9
3.1 Doveri degli utenti.....	9
3.2 Diritti degli utenti.....	9
4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	10
4.1 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	10
5. RELAZIONI CON L'ENTE E CON LA CLIENTELA.....	11
5.1 Rapporti con l'Ente concedente	11
5.2 Ufficio relazioni con il pubblico.....	11
5.3 Strumenti informativi.....	11
5.4 Procedura per richieste di informazioni e/o reclami.....	11
6. L'OFFERTA DELLA SOSTA NELLA CITTÀ DI VICENZA.....	13
7. MODALITÀ DI PAGAMENTO	23
8. SANZIONI.....	24
9. POLITICA INTEGRATA RTI.....	25

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Premessa

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che Municipia Spa e GestoPark Srl (d'ora in avanti RTI) assumono nei confronti dei cittadini di Vicenza relativamente ai servizi della sosta e della mobilità.

La Carta dei Servizi è assimilabile ad un patto scritto tra l'Azienda che gestisce il servizio della gestione della sosta nell'ambito del Comune di Vicenza e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi; essa risponde a una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.

1.2 Principi ispiratori della carta

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

a. Eguaglianza ed imparzialità

L'azienda 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.

L'azienda 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.

b. Continuità

L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

c. Trasparenza e partecipazione

L'azienda assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta. L'azienda si impegna a istituire uffici per la cura delle relazioni con il pubblico e a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dai clienti. L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

d. Efficienza ed efficacia

L'azienda 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.

L'azienda 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 i clienti 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 la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e 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 della clientela l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale
- istituzionale di comunicazione tra l'azienda 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;
- garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA EROGATRICE DEL SERVIZIO

2.1 Le Società

a. Municipia S.p.A

Municipia S.p.A., è la società controllata del Gruppo Engineering dedicata al mercato della Pubblica Amministrazione Locale.

Municipia **affianca** le città di ogni dimensione nel percorso di trasformazione digitale, migliorando la qualità della vita dei cittadini, semplificando il rapporto che hanno con la Pubblica Amministrazione locale e offrendo progettualità caratterizzate da una solida sostenibilità economica e finanziaria. Nell'ambito delle sue attività, gestisce i servizi per gli Enti e gli utenti, realizzando maggiori livelli di efficienza, efficacia e trasparenza attraverso l'uso delle nuove tecnologie in settori cruciali come mobilità, servizi sociali, fiscalità, sicurezza, gestione dei rifiuti, servizi online, efficientamento energetico, cultura e turismo, infrastrutture e patrimonio. Municipia interviene anche con formule di partenariato pubblico-privato e project financing con investimenti e rischi a proprio carico e compartecipazione ai benefici derivanti dall'incremento delle entrate e dalla diminuzione dei costi.

La forza, l'organizzazione e la solidità dell'azienda sono inoltre sostenute dall'appartenenza ad **Engineering**, la Digital Transformation Company, leader in Italia e in continua espansione nel mondo, con circa 15.000 dipendenti e oltre 70 sedi, specializzata in **servizi di system integration, sviluppo software e piattaforme digitali**.

RICAVI



DIPENDENTI



CLIENTI



* La quota di Management Co-Invest rappresenta il restante 0,4%.

Municipia raccoglie le competenze e le esperienze maturate da Engineering in oltre quarant'anni di presenza al fianco della Pubblica Amministrazione ed è in grado di mettere a disposizione degli Enti un patrimonio di conoscenze e competenze unico in Italia. Oggi Municipia **affianca le città di ogni dimensione nel percorso di trasformazione digitale** consapevole di quanto sia importante offrire in tutti gli ambiti di interesse della Pubblica Amministrazione locale risposte veloci con strumenti adeguati e tecnologicamente avanzati: dalla digitalizzazione dei processi alla sicurezza sul posto di lavoro, dai servizi ai cittadini alla gestione e tutela dei dati.

All'interno dell'azienda una specifica business area è dedicata alle tecnologie per la gestione (eco)sostenibile ed (eco)efficiente della mobilità urbana, con l'obiettivo di supportare città e utilities nell'attuazione di progetti di Smart Mobility, Smart Parking e City Logistics.

L'offering Municipia consente di sviluppare soluzioni che ottimizzano il governo della mobilità urbana,

semplificano l'accesso ai servizi, migliorano la sicurezza stradale e riducono l'impatto ambientale attraverso la riprogettazione organica dei processi, delle infrastrutture e dei servizi tecnologici di gestione e controllo e dei servizi al cittadino, rendendo dinamica e flessibile la definizione delle policy, incrementando le modalità di acquisto e i canali di pagamento, migliorando il controllo, integrando la gestione di tecnologie e sistemi di fornitori diversi.

Municipia ha fornito, installato e sta gestendo operativamente soluzioni HW/SW per la mobilità, integrando anche sistemi di terze parti per i seguenti ambiti:

- **Sistemi di gestione sosta su strada**, con integrazione di impianti di parcometri, sensori di monitoraggio della sosta, anagrafe comunale, protocollo informatico, catasto, PagoPA, sistemi di gestione del ciclo sanzionatorio
- **Soluzioni di tipo MaaS – Mobility as a Service** con integrazione dei diversi servizi di mobilità e trasporto attivi su scala urbana o regionale, per servizi di mobilità multimodali che garantiscono all'utente un'esperienza semplificata e favoriscono comportamenti orientati alla sostenibilità
- **Sistemi di controllo e sanzionamento per il CdS**, con integrazione di anagrafe comunale, PagoPA, banca dati del MIMS, sistemi di gestione del ciclo sanzionatorio
- **Sistemi di gestione di permessi ZSR/ZTL**, con integrazione di impianti ZTL, sistemi complementari di controllo con tecnologia RFID UHF long range, anagrafe comunale, protocolli informatici, catasto, sistemi di monitoraggio e controllo CdS
- **Sistemi di gestione accessi sosta fuori strada**, con integrazione di impianti di automazione parcheggi e accessi pedonali (tradizionali, con telecamere ANPR, con RFID, con QR code)

Le soluzioni Municipia per la mobilità intelligente sono presenti in decine di città e sono utilizzate ogni giorno da milioni di cittadini: Torino, Monza, Trento, Verona, Piacenza, Padova, Ferrara, Forlì, Bologna, Rimini, Firenze, Lucca, Livorno, Roma, Napoli, Catania, Potenza.



b. GestoPark Srl

Gestopark srl è capogruppo del gruppo Gestopark nato nel 1991 la cui sede centrale è ad Albissola Marina (Savona)

Attualmente Gestopark srl annovera tra i propri clienti oltre 150 Amministrazioni Comunali e 15 Aziende Municipalizzate.

Gestisce direttamente e indirettamente oltre 100.000 posti auto con circa 2.500 impianti installati.

Gestopark nell'ambito delle sue attività sul territorio nazionale, fornisce i più avanzati sistemi di gestione e controllo pensati per soddisfare le esigenze relative alle aree di sosta organizzata e alla mobilità urbana con una gamma completa di soluzioni, singole o integrate quali:

- **gestione delle aree di sosta in superficie** e/o in struttura e della mobilità urbana attraverso i relativi servizi, i sistemi gestionali di controllo e attrezzature quali: parcometri, impianti a sbarre, pannelli a messaggeria variabile, segnaletica tradizionale e di arredo urbano, sistemi di bike sharing, sistemi di controllo ZTL (Zona a Traffico Limitato) e ZSC (Zona a Sosta Controllata) con telecamere, dissuasori o varchi elettronici con riconoscimento targa.
- **noleggioro fornitura e assistenza** di apparecchiature per il **controllo e l'esazione della sosta e della mobilità urbana** (parcometri, impianti a sbarre, pannelli a messaggeria variabile, segnaletica tradizionale e di arredo urbano, sistemi di bike sharing, sistemi di controllo ZTL (Zona a Traffico Limitato) e ZSC (Zona a Sosta Controllata) con telecamere, dissuasori o varchi elettronici con riconoscimento targa.
- Studi di **consulenza di mobilità urbana**.

Gestopark propone le sue competenze a quelle Pubbliche Amministrazioni che ne fanno richiesta, partecipando alle **gare d'appalto**, ove ne abbia i requisiti, e dalle quali trae occasione di miglioramento continuo dei propri prodotti e servizi.

A fronte dell'aggiudicazione di una gara, attiva le fasi operative di approvvigionamento, organizzazione delle risorse, installazione delle apparecchiature, integrazione con terze parti, fino alla conclusione del contratto.

Gestopark dispone di strutture tecniche ed organizzative in grado di rispondere tempestivamente ad ogni esigenza dell'amministrazione cliente in tutte le fasi del ciclo di vita dei propri servizi e ottemperando al proprio Sistema di Gestione della Qualità monitora costantemente la soddisfazione del cliente.

2.2 Servizi offerti a Vicenza

Per la gestione operativa del servizio della sosta, subordinata alla fornitura dei sistemi tecnologici previsti, sono incluse le seguenti prestazioni di servizio:

- l'emissione e gestione dei titoli di pagamento della sosta a tariffa oraria su strada ed in struttura, degli abbonamenti e dei permessi in abbonamento per i residenti;
- l'attività di controllo della sosta (nonché di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta), effettuata tramite ausiliari del traffico, opportunamente formati ed abilitati allo svolgimento del servizio conformemente alla normativa vigente in materia;
- l'attività di Sportello al Cittadino;
- le manutenzioni delle aree di sosta a barriera;
- le manutenzioni dei dispositivi connessi alla gestione della sosta.

Le attività di cui sopra saranno svolte da ausiliari del traffico e personale qualificato e competente in numero sufficiente a garantire la totale copertura del servizio.

Il sistema tecnologico a disposizione per l'erogazione del servizio permette di:

- a. gestire in modo completo il sistema tariffario della mobilità e della sosta;
- b. monitorare in tempo reale la domanda di sosta degli utenti, la rotazione, l'occupazione e il pagamento della tariffa per ogni singolo posto;
- c. acquisire dati ed elaborare statistiche ai fini sia di analisi sulla sosta, sia della diffusione di informazioni in tempo reale sui parcheggi agli utenti;
- d. gestire il servizio di vigilanza e controllo della regolarità della sosta a pagamento da parte degli Ausiliari e della Polizia Locale tramite appositi dispositivi (palmari o smartphone);
- e. gestire lo "Sportello al cittadino" sia fisico, sia virtuale tramite web, per le operazioni di acquisto di abbonamenti e rilascio e rinnovo dei permessi.

Durante lo sviluppo della concessione il RTI provvederà:

- all'installazione e manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale informativa circa le aree di sosta, tariffe ed orari;
- alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici installati a servizio del programma;
- al mantenimento in buono stato di pulizia e decoro delle aree e delle strutture adibite alla sosta a pagamento.

2.3 Sedi e contatti

SEDE Fogazzaro

Ufficio Gestione Sosta presso Park Fogazzaro

Contrada Pedemuro S. Biagio – Vicenza

Giorni e orari di apertura al pubblico: lunedì

– sabato 8:00 – 12:00 | mercoledì 8:00 – 16:00

Mail: abbonamenti@sostavicenza.it

Tel: +39 3316967665

Mail: assistentatecnica@sostavicenza.it

Tel: +39 3475298338

Il RTI intende garantire una elevata qualità dei servizi erogati, una forte capacità di risposta alle esigenze degli utenti e, non da ultima, una propensione all'innovazione ed agli investimenti nelle nuove tecnologie.

3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 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 dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio.

Modalità e regole per l'utilizzo del servizio sono indicate nei Regolamenti di parcheggio esposti in prossimità degli accessi o sul sito di www.sostavicenza.it.

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 della sosta.

L'azienda 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.

3.2 Diritti degli utenti

L'utenza ha diritto a:

- a. acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- b. ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- c. prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio (ove previsto);
- d. poter riconoscere il personale a contatto con l'utenza;
- e. poter inoltrare i reclami;
- f. poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

4.1 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

L'azienda si impegna a pubblicare sul proprio sito nella sezione specificatamente dedicata alla gestione nel Comune di Vicenza la CARTA DEI SERVIZI.

La carta sarà posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali locali e sarà inviata al Comune di Vicenza ogni qualvolta necessiti di aggiornamento.

La versione della carta consultabile su internet sarà costantemente aggiornata in tempo reale.

5. RELAZIONI CON L'ENTE E CON LA CLIENTELA

5.1 Rapporti con l'Ente concedente

I rapporti con l'ente concedente saranno gestiti su due livelli di servizio:

Gestione Operativa: in tal caso sarà il responsabile operativo in loco ad interfacciarsi con gli Uffici comunali preposti; l'Amministrazione potrà rivolgersi direttamente ai recapiti dell'Azienda in loco; a tal fine sarà a disposizione dell'Amministrazione un recapito telefonico attivo cui rivolgersi in caso di necessità e/o emergenze;

Gestione Contrattuale ed Amministrativa: in tal caso sono forniti all'Amministrazione riferimenti specifici della sede centrale, con i quali il Concedente potrà interfacciarsi per tutte quelle situazioni o richieste che richiedono un intervento della sede centrale del RTI.

5.2 Ufficio relazioni con il pubblico

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico (o sportelli al pubblico) dell'RTI si trovano a Vicenza all'interno del parcheggio denominato "Fogazzaro" sito in Contrada Pedemuro San Biagio.

- Orari di apertura: dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle ore 12:00 – mercoledì dalle ore 8:00 alle ore 16:00
- Contatti telefonici:
 - Abbonamenti: Tel. +39 3316967665
 - Assistenza Tecnica: Tel. +39 3475298338
- E-mail:
 - abbonamenti@sostavicenza.it
 - assistentatecnica@sostavicenza.it

Funzioni dell'Ufficio Relazioni Pubblico centrale:

- accogliere reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relativi al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti.

Centrale Operativa locale

Nella città di Vicenza è inoltre presente un referente di zona, che può essere contattato al numero +39475298338 nei giorni e negli orari di ufficio.

Personale a contatto con il pubblico

Il personale a contatto con il pubblico è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dall'Azienda ed a garantire un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza che usufruisce del servizio.

In particolare, le norme di comportamento possono essere come di seguito sintetizzate:

- comunicare sempre le proprie generalità (se contatto telefonico) o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- indossare sempre le divise e/o uniformi aziendali, curandone l'aspetto e l'ordine;
- rispondere sempre con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- cercare sempre di fornire un riscontro puntuale evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.

5.3 Strumenti informativi

L'adeguata informazione nei confronti degli utenti sarà garantita dall'utilizzo di tutti i tradizionali sistemi: apposita segnaletica, opuscoli informativi, volantini, sito internet, comunicati stampa, ecc.

5.4 Procedura per richieste di informazioni e/o reclami

Modalità di inoltro di richieste di informazioni e/o reclami

Le richieste di informazioni e di chiarimento, o reclami per i disservizi e i suggerimenti possono essere inoltrati

ai contatti del RTI di cui al precedente punto 5.2, secondo le seguenti modalità: e-mail - informazione telefonica - lettera.

Termini per la risposta

L'Azienda, nella gestione del servizio, si impegna a fornire una prima risposta al reclamo entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento.

Qualora fossero necessarie verifiche aggiuntive, l'Azienda potrà inviare una seconda risposta più completa entro 20 giorni lavorativi, utilizzando di norma lo stesso canale attraverso il quale l'utente ha presentato il reclamo.

Servizio "Ausiliari del traffico"

Il servizio di controllo della sosta sarà effettuato da operatori muniti di qualifica di Ausiliare della Sosta, che indosseranno apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Municipale.

Oltre a svolgere il previsto corso formativo specifico per l'attività e sostenere il relativo esame presso gli Uffici Comunali competenti ed i successivi corsi di aggiornamento, il personale di controllo riceverà un'adeguata formazione aziendale, sulla base dell'esperienza acquisita dal RTI in tale delicata funzione. Gli Ausiliari della Sosta, infatti, nello svolgimento della loro attività di controllo, potranno fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che ne manifestassero la necessità e dovranno pertanto sempre rispettare gli stessi principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico.

I soggetti designati per svolgere tale funzione dovranno inoltre curare la propria presenza.

Questi elementi sono infatti indispensabili per una mansione come quella svolta dall'Ausiliare della Sosta, il quale spesso rappresenta per l'utente in difficoltà una figura di riferimento e di aiuto, deve quindi poter dare fiducia e sicurezza all'utente.

Nello svolgimento della propria attività gli ausiliari del traffico si atterranno alle direttive impartite dal Comando della Polizia Locale di Vicenza.

Le nostre procedure giornaliere prevedono che gli operatori titolari di qualifica di "Ausiliare della Sosta" svolgano regolarmente l'attività di controllo della sosta.

Questa attività consiste in ronde effettuate dal personale del RTI che, sulla base del controllo della vettura nello stallo, accerta l'avvenuto pagamento del corrispettivo di sosta.

Nel caso di autovetture scoperte, vale a dire con mancato o parziale pagamento, l'operatore attende un lasso di tempo consono (pari a minuti 5, considerata la capillare copertura di mezzi di pagamento della sosta quali parcometri e applicazioni per dispositivi mobili) per accertarsi del fatto che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento.

Trascorso tale intervallo di tempo e dopo essersi accertato che il proprietario dell'autovettura non stia tornando all'auto, l'Ausiliare della Sosta provvede ad applicare la sanzione amministrativa, secondo le modalità concordate con il Comune di Vicenza.

6. L'OFFERTA DELLA SOSTA NELLA CITTÀ DI VICENZA

L'offerta della sosta nella Città di Vicenza comprende stalli a pagamento lungo strada, costituiti da **n. 3.982** posti contraddistinti dalla segnaletica orizzontale di colore blu durante tutto l'anno, cui si aggiungono **n. 1.400 p.a.** nel quartiere fieristico (a pagamento soltanto alcuni giorni dell'anno in concomitanza con manifestazioni fieristiche).

Gli stalli sono suddivisi negli 10 settori di sosta del Centro Storico e in altri 2 settori posti a corona del centro e precisamente:

SETTORE DI SOSTA N. 1	
contra' Borghetto	11
contra' Cattaneo	28
contra' Lodi	23
contra' Mure Porta Nova	30
contra' Mure Rocchetta	45
contra' Mure San Rocco	18
contra' Porta Nova	25
contra' S. Maria Nova	19
corso Fogazzaro	17
stradella Borghetto	8
Porta S. Croce	3
contra' Mure Corpus Domini	57
contra' Corpus Domini	15
contra' S. Rocco	21
contra' S. Ambrogio	17
contra' Busato	25
stradella Soccorso Soccorsetto	4
TOTALE	366

SETTORE DI SOSTA N. 2	
contrà della Misericordia	50
contra' San Bortolo	10
contra' San Francesco	4
contra' San Marco	4
contra' Forti di San Francesco	5
contra' G.B. Vico	131
via Galilei	88
via Pacinotti	18
via Pagliarino	27
via Pajello	74
via Sarpi	74
via Tasso	8
via Torricelli	7
via Volta	60
viale Bacchiglione	23
viale D'Alviano	91
viale Rodolfi	100
TOTALE	774

SETTORE DI SOSTA N. 3	
area Legione Gallieno	30
contra' Mure San Domenico	23
contra' Porta Padova	39
contra' Porta S. Lucia	53
contra' S. Domenico	45
contra' S. Pietro	33
piazza Araceli	49
piazza S. Pietro	23
via IV Novembre	34
via Legione Gallieno	3
viale Margherita	20
TOTALE	352

SETTORE DI SOSTA N. 4	
contra' Burci	17
contra' Chinotto	14
contra' S. Caterina	41
contra' S. Chiara	8
contra' S. Silvestro	20
contra' S. Tommaso	8
contra' Valmerlara	12
stradella Fossetta	9
viale X Giugno	12
TOTALE	141

SETTORE DI SOSTA N. 5	
contra' Cantarane	24
contra' Cantarane (tratto verso c.so Fogazzaro)	11
piazza Mutilato	39
viale Eretenio	15
viale Eretenio (area)	51
viale Eretenio (campo Marzo)	34
TOTALE	174

SETTORE DI SOSTA N. 6	
Leva' degli Angeli	8
Largo Goethe	12
contra' Pedemuro San Biagio	4
contra' Vittorio Veneto	35
piazza S. Biagio	2
viale Rumor	40
area ex Tribunale	38
TOTALE	139

SETTORE DI SOSTA N. 7	
contra' Barche	24
contra' Cabianca	4
contra' Lioy	3
contra' Piarda	22
contra' SS. Apostoli	11
piazzetta S. Giuseppe	10
piazzetta SS. Apostoli	7
piazzetta San Nicola	7
piazza Matteotti	7
ponte S. Paolo	3
contra' Piancoli	2
piazzola Gualdi	6
viale Giuriolo	69
contra' Burci	<u>23</u>
TOTALE	198

SETTORE DI SOSTA N. 8	
via Battaglione Monte Berico	13
corso SS. Felice e Fortunato (I tratto)	12
corso SS. Felice e Fortunato (II tratto)	11
corso SS. Felice e Fortunato (III tratto)	18
Nuovo Cattaneo (ex sedime)	88
piazzale Giusti	24
via Firenze	10
via Genova	20
via Torino (I tratto)	35
via Torino (II tratto)	37
via Torino (ex Domenichelli)	42
viale Milano	<u>20</u>
TOTALE	330

SETTORE DI SOSTA N. 9	
area Framarin	134
corso SS. Felice e Fortunato (IV tratto)	23
piazzale Tiro a Segno	16
stradella Capuccini	14
via Bixio	48
via Capuccini	51
via Cattaneo (II tratto)	6
via Faccio	91
via Framarin	29
via Legione Antonini	85
via Lussemburgo	90
via Monte Cengio	100
via Ortigara	44
via Rattazzi	12
via Strasburgo	49
viale dei Mille	39
viale Europa	65
viale Mercato Nuovo	19
viale Quintino Sella	53
viale Trento (I tratto)	7
viale Trento (II tratto)	23
viale Verona	29
via Minghetti	35
viale Mazzini	5
via Zanellato	30
via Saudino	45
TOTALE	1142

SETTORE DI SOSTA N. 10	
borgo Casale	159
corso Padova	41
via Arzignano	8
via Asiago	6
via Castellini	26
via Coronaro	11
via dello Stadio	70
via Fantoni	4
via Forti di c.so Padova	17
via Natale Del Grande	158
via Schio	89
via Thiene	14
via Lonigo	15
viale X Martiri	27
TOTALE	645

Vi sono poi altri stalli blu non appartenenti ad alcuna delle suddette aree e precisamente:

ALTRE AREE SOSTA	
via Cadorna	30
via Calderari	28
via Capparozzo	30
via Formenton-Gallieno	30
via Formenton-Salvi	28
via Martiri Belfiore	38
via Pepe	12
via Prati	34
via S. Martino	51
borgo Santa Lucia	41
via Pasi	17
via Zambeccari	15
TOTALE	354

A tali aree si aggiungono i posti auto nel quartiere fieristico che, in occasione delle manifestazioni ivi indette, sono a pagamento, con riscossione mediante parcometro, come indicate nella planimetria allegata sub "B" alla presente Carta dei Servizi quale sua parte integrante e sostanziale all'interno delle sotto indicate aree.

Complessivamente, pertanto, il numero di stalli "blu" relativi ad aree di parcheggio a rotazione ed a pagamento tutto l'anno ammonta a TOTALI 3.982, cui vanno aggiunti n. 1400 posti auto nel quartiere fieristico a pagamento soltanto alcuni giorni all'anno in occasione di eventi ivi organizzati.

Relativamente a tali posti auto a servizio del quartiere fieristico è riconosciuto al Comune un numero di permessi di sosta presso le suddette aree da rilasciare a titolo gratuito ai residenti, domiciliati e lavoratori nel numero massimo di 800 (ottocento).

STALLI GIALLI RISERVATI AI RESIDENTI

Gli stalli di sosta che sono riservati agli abbonati residenti (h 24 - giorni feriali e festivi) sono quelli indicati nell'unita planimetria allegata sub "C" alla presente Carta dei Servizi quale sua parte integrante e sostanziale.

SETTORE DI SOSTA 1	
contra' Corpus Domini	9
contra' Borghetto	27
contra' Mure Corpus Domini	3
contra' Mure Porta Nova	15
contra' San Rocco	16
contra' S. Maria Nova	11
via Cattaneo	2

SETTORE DI SOSTA 2	
via Tasso	3

SETTORE DI SOSTA 3	
contra' delle Fontanelle	18
contra' Mure Porta S. Lucia	4
contra' Mure Araceli	2
contra' S. Andrea	3
contra' Torretti	14
Corte dei Molini	7
stradella Cappuccine	13
stradella orbi	8
via N. Sauro	17
via Legione Gallieno	10
Corte dei Roda	5
stradella S. Pietro	6

SETTORE DI SOSTA 4	
contra' Fossetta	15
contra' S. Silvestro	9
stradella Fossetta	3
Stradella Porta Lupia	6
contra' Burci	3

SETTORE DI SOSTA 5	
contra' Fascina	17
contra' Cantarane	15
contra' Fontana	14
via B. Montagna	12
contra' Garibaldi	6
contra' Motton San Lorenzo	5
contra' Mure Pallamaio	24
contra' Oratorio dei Proti	3
contra' San Marcello	2
contra' San Francesco Vecchio	24
contra' Vescovado	9
piazza Duomo	13
stradella Duomo	2
contra' Lampertico	6
via Cordenons	4
via Gorizia	3
contra' delle Grazie	2
stradella della Racchetta	26
contra' Piazza Castello	3

SETTORE DI SOSTA 6	
contra' Chioare	15
contra' Santa Corona	9
contra' Canove Nuove	16
contra' San Gaetano da Thiene	2
piazzetta S. Stefano	11
contra' Pedemuro S. Biagio	5
contra' Apolloni	3
piazzetta San Biagio	10
stradella Stalli	3

SETTORE DI SOSTA 7	
contra' Barche	4
contra' Cabianca	5
contra' Ponte Furo	6
contra' San Faustino	11
piazzetta San Nicola	4
stradella San Nicola	2
stradella SS. Apostoli	18
contra' Oratorio dei Servi	5
contra' Busa S. Michele	16
piazza Biade	3
piazzola Gualdi	3
contra' Catena	9

SETTORE DI SOSTA 8	
via Napoli	24
viale Verdi	10

Complessivamente il numero di posti auto in abbonamento per residenti è sintetizzabile come riportato nell'unita tabella:

TOTALE STALLI AREE SOSTA RESIDENTI 24/24 FERALI E FESTIVI	
AREA SOSTA 1 RESIDENTI	84
AREA SOSTA 2 RESIDENTI	3
AREA SOSTA 3 RESIDENTI	89
AREA SOSTA 4 RESIDENTI	34
AREA SOSTA 5 RESIDENTI	170
AREA SOSTA 6 RESIDENTI	80
AREA SOSTA 7 RESIDENTI	79
AREA SOSTA 8 RESIDENTI	31
TOTALE	570

AREE DI PARCHEGGIO ESTERNE ALLA CAREGGIATA REGOLATE DA IMPIANTI AUTOMATIZZATI

Le aree di parcheggio esterne alle carreggiate regolate da sistemi di esazione automatizzati evidenziate nell'unita planimetria allegata sub "D" alla presente Carta dei Servizi quale sua parte integrante e sostanziale sono quelli sotto riportati.

AREE DI PARCHEGGIO ESTERNE ALLA CARREGGIATA REGOLATE DA IMPIANTI AUTOMATIZZATI	
parceggio Matteotti	46
parceggio Canove	201
parceggio Bologna	65
parceggio Fogazzaro	405
parceggio Cattaneo	450
parceggio F.lli Bandiera	228
parceggio P4 Fiera	326
TOTALE	1721

Tutti i parcheggi centrali (Matteotti, Canove, Bologna, Fogazzaro, Cattaneo, F.lli Bandiera) e quelli di interscambio sono inoltre collegati in rete con un unico sistema centralizzato di gestione dei parcheggi, il cui centro di controllo è fisicamente ubicato presso il parcheggio Fogazzaro.

PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO

Nel servizio è inclusa anche la gestione di n. 2 parcheggi di interscambio con i mezzi di trasporto pubblico locale ubicati nelle aree evidenziate nell'unita planimetria allegata sub "E" alla presente Carta dei Servizi quale sua parte integrante e sostanziale. Tali parcheggi sono quelli indicati nella seguente tabella.

PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO	
<i>denominazione</i>	<i>n. posti auto</i>
parceggio Cricoli	542
parceggio Stadio	<u>605</u>
TOTALE POSTI AUTO	1147

Entrambi i parcheggi sono dotati di impianto automatizzato.

Dai parcheggi di interscambio sono attive due servizi bus-navetta, denominate “Centrobuss Cricoli” e “Centrobuss Stadio”, che fanno parte del servizio di trasporto pubblico locale

Presso il parcheggio Stadio, è attivo un servizio di sosta camper. Il servizio mette a disposizione dei proprietari dei camper degli impianti per lo scarico delle acque nere e rubinetti con acqua potabile per il rifornimento dei serbatoi d'acqua dei camper, e inoltre colonnine elettriche per la ricarica.

BIGLIETTI	TARIFFE
BIGLIETTO A/R CAMPER O VEICOLI CON ALTEZZA SUPERIORE A 2 METRI da utilizzare entro 24 ore, valido per il conducente + 4 passeggeri trasportati sul mezzo, camper service omaggio, validità 90 + 90 minuti	€ 10,10

ABBONAMENTI	TARIFFE
Mensile sosta Camper	€ 40,00
Badge camper service (consente 12 ingressi: 10 + 2 omaggio)	€ 30,00

ORARIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO E TARIFFE DI SOSTA

Le tariffe di sosta sono stabilite nel Piano Tariffario della Sosta approvato con specifiche deliberazioni di Giunta Comunale.

Il Piano tariffario prevede tariffe decrescenti dal cuore del centro storico alle aree a corona del centro.

Sono previsti abbonamenti ordinari per residenti e per lavoratori in zona in alcuni settori di sosta ed in alcune aree di parcheggio con impianti automatizzati.

Il dettaglio delle tariffe di sosta per stalli blu, parcheggi automatizzati e parcheggi di interscambio sono rispettivamente riportate negli allegati sub "G"- "L" – "M" alla presente Carta dei servizi.

Per ogni tipologia di sosta, si riportano inoltre le modalità di esazione del pagamento previste.

L'orario a tariffa per gli stalli blu delle zone tariffarie A, B e C, è dalle ore 8:00 alle ore 20:00, dal lunedì al sabato compreso.

In alcuni stalli è stabilita una durata massima di sosta (30', 60', 120').

All'interno di un'area centrale interna al Centro Storico sono attive tariffe festive nel medesimo intervallo orario dalle 8:00 alle 20:00, così modulate:

Tipologia 1: stessa tariffa e orari dei giorni feriali
Tipologia 2: tariffa € 1,00 per max 2 ore di sosta
Tipologia 3: tariffa € 1,00 per 4 ore di sosta

Infine, in alcuni stalli centrali sono stabilite tariffe e durata massima di sosta speciali, in virtù della posizione molto centrale degli stalli in relazione agli attrattori di sosta.

Si puntualizza che sono esclusi dall'obbligo di corrispondere la tariffa i veicoli al servizio delle persone invalide previa esposizione dello speciale contrassegno di cui all'art. 381 del Regolamento di esecuzione al Codice della Strada.

I veicoli ad alimentazione esclusivamente elettrica allo stato attuale inoltre sostano gratuitamente sugli stalli a pagamento, mentre è disponibile una particolare scontistica per i veicoli ibridi, fino a diversa determinazione dell'Amministrazione comunale.

Per quanto concerne gli abbonamenti di sosta sui posti blu, sono presenti le seguenti tipologie di abbonamenti:

- *Tariffe abbonamenti a residenti/domiciliati posti blu*

Negli stalli gialli è possibile sostare solo con abbonamento per residenti. Le tariffe vigenti sono le seguenti:

Ubicazione	Tariffa €/mese
Residenti settori 1,3,4,5,6,7,8	€ 15,50
Residenti settori 2,9,10	€ 5,50
Domiciliati settori 1,3,4,5,6,7,8	€ 30,00
Domiciliati settori 2,9,10	€ 10,00

- *Abbonamenti lavoratori*

Nei settori 2,9 e 10, nonché negli stalli di via Formenton sono disponibili abbonamenti per lavoratori alla tariffa mensile di € 30,00.

Il numero di tessere di abbonamento per lavoratori sui posti blu emesse alla data odierna è indicato nell'allegato sub "I".

- *Abbonamenti ordinari*

La tariffa degli abbonamenti ordinari è pari a mensili € 120,00.

Alcuni stalli di sosta appartenenti alle zone più centrali o lungo vie particolarmente attrattive per la sosta non sono utilizzabili dagli abbonati, per tutte le tipologie di abbonamento o solo per lavoratori/ordinari.

- *Stalli gialli riservati ai residenti*

Negli stalli gialli è possibile sostare solo con abbonamento per residenti. Le tariffe vigenti sono le seguenti:

Ubicazione	Tariffa €/mese
Residenti settori 1,3,4,5,6,7	€ 31,00
Residenti settori 2,8	€ 23,50

Nell'allegato sub "G" al presente Capitolato quale sua parte integrante, è riportato l'elenco degli stalli di sosta suddivisi per settore, indicando le tariffe applicate, la durata della sosta, la tariffa festiva, se esistente, nonché la validità dell'abbonamento o meno, secondo il vigente piano tariffario.

- *Parcheggi di interscambio*

Negli orari di attivazione del Trasporto Pubblico Locale (dalle ore 6:00 alle ore 22:00), l'accesso ai parcheggi di interscambio Stadio e Cricoli avviene con emissione del biglietto di andata e ritorno per il servizio di Trasporto Pubblico Locale di € 2,40 (linea 10 per il parcheggio Stadio e linea 30 per il parcheggio Cricoli), mentre la sosta è gratuita.

Nell'orario notturno (dalle ore 22:00 alle ore 6:00) vengono applicate le seguenti tariffe:

CRICOLI	BIGLIETTI	TARIFFE ORARIE
	BIGLIETTO SOSTA NOTTURNA Valido dalle 22:00 alle 06:00	€ 1,20

STADIO	BIGLIETTI	TARIFFE ORARIE
	BIGLIETTO SOSTA NOTTURNA Valido dalle 22:00 alle 06:00	€ 1,20

Parcheggio per biciclette (Bicipark)

Bicipark Stazione:

Il Vi.Bicipark stazione è un parcheggio custodito per biciclette a disposizione di cittadini e turisti suddiviso in due locali all'interno della stazione ferroviaria, al quale si accede dalle porte a vetri situate sul lato est della stazione (uscendo dai binari nell'atrio a sinistra).

Parcheggio bici

Lo spazio del Vi.Bicipark - Stazione può contenere 204 biciclette. Per usufruire del servizio occorre scaricare gratuitamente da Apple Store o da Google Play la app Weelo e registrarsi.

Attraverso l'app si può consultare il numero dei posti disponibili e pagare il proprio parcheggio in base alla tariffa scelta, anche su abbonamento.

Tariffe parcheggio bici

- deposito giornaliero: 1 euro;
- abbonamento mensile: 15 euro;
- abbonamento bimestrale: 25 euro;
- abbonamento annuale: 150 euro.

I possessori di abbonamento ferroviario mensile possono usufruire delle seguenti tariffe agevolate:

- abbonamento mensile: 10 euro;
- abbonamento bimestrale: 19 euro;
- abbonamento annuale: 110 euro.

Promozioni

Per ricevere i codici sconto che attivano le agevolazioni, chiamare il numero +39 3316967665 che fa riferimento alla RTI Municipia /Gestopark, attuale gestore del Vi.Bicipark.

Per assistenza al sistema di accesso Weelo contattare il numero 3485103240 dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

Attenzione: I Servizi di Ciclofficina, marcatura e noleggio sono momentaneamente sospesi

7. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle tariffe di sosta avviene con le seguenti modalità Parcometro:

- Monete da € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00
- Carte di credito
- Bancomat
- Applicazione Mobile “MooneyGo”
- Applicazione Mobile "EasyPark"
- Applicazione Mobile “Telepass”
- Applicazione Mobile “Tap&Park”

8. SANZIONI

Le aree di sosta gestite dal RTI sono controllate da personale dipendente della stessa Società con la qualifica di "Ausiliario della Sosta", che operano ai sensi del Codice della Strada e su incarico del Sindaco di Vicenza previa opportuna e specifica formazione e relativo esame.

Pertanto gli Ausiliari della Sosta, dipendenti del RTI, potranno rilevare le seguenti sanzioni:

- mancata o cattiva esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- mancata o cattiva esposizione del Permesso/Autorizzazione;
- sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale (per es. chi occupa due o più stalli di sosta o sosta in seconda fila o lungo le corsie destinate alla circolazione);
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, che di fatto inibisce il regolare utilizzo degli stalli di sosta;
- sosta nelle aree di sosta regolamentata, contravvenendo alle prescrizioni inserite sulla segnaletica verticale (per es. chi non ha esposto in modo ben visibile l'orario in cui la sosta ha avuto inizio, oppure la sosta si prolunga oltre quanto consentito).

Per il ricorso avverso sanzioni amministrative l'interessato ha facoltà di far pervenire scritti difensivi e documenti all'**autorità indicata nel verbale** entro il termine perentorio di **30 giorni** dalla data di contestazione o di notificazione del verbale.

9. POLITICA INTEGRATA RTI

L'RTI, si impegna a garantire la massima qualità dei servizi erogati, assicurando professionalità, trasparenza e attenzione alla sicurezza nelle attività svolte per conto dei propri clienti e delle Pubbliche Amministrazioni. Il nostro operato si fonda su un modello di sviluppo sostenibile, orientato al miglioramento continuo e al rispetto dei valori etici e ambientali.

1. Impegno alla Qualità

L'RTI considera la soddisfazione del cliente un obiettivo primario. Entrambe le società del raggruppamento sono certificate **UNI EN ISO 9001**, assicurando:

- erogazione di servizi conformi agli standard tecnici e contrattuali;
- monitoraggio della soddisfazione degli utenti;
- miglioramento continuo dei processi;
- gestione efficace e controllata delle attività operative.

2. Responsabilità Sociale e Tutela delle Persone

L'RTI è impegnato nella promozione di condizioni di lavoro etiche, sicure e rispettose della dignità umana.

- **Municipia** è certificata **SA 8000**, a garanzia del rispetto dei diritti umani e dei principi del lavoro dignitoso.
- **Gestopark** è certificata **ISO 45001**, a tutela della salute e sicurezza sul lavoro.
- **Gestopark** adotta inoltre un Sistema di Gestione per la **Parità di Genere UNI/PdR 125:2022**, promuovendo pari opportunità e un ambiente inclusivo.

Tutte le attività sono condotte nel rispetto delle normative vigenti, promuovendo la prevenzione degli infortuni, la non discriminazione e la valorizzazione del personale.

3. Gestione Ambientale e Sostenibilità

L'RTI riconosce la tutela dell'ambiente come valore essenziale.

Sia **Municipia** sia **Gestopark** sono certificate **UNI EN ISO 14001**, impegnandosi a:

- prevenire l'inquinamento;
- ridurre l'impatto ambientale delle attività;
- ottimizzare l'uso delle risorse;
- diffondere una cultura della sostenibilità tra dipendenti, partner e fornitori.

4. Integrità e Prevenzione della Corruzione

La trasparenza e l'integrità rappresentano principi fondamentali del nostro operato.

- **Municipia** adotta un sistema di gestione conforme alla **ISO 37001** per la prevenzione della corruzione;
- Entrambe le società hanno implementato un **Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001**, istituendo un proprio **Organismo di Vigilanza** incaricato di monitorare il rispetto delle norme, dei contratti e delle procedure interne.

L'RTI promuove inoltre l'adozione di sistemi di segnalazione (whistleblowing) per comportamenti non conformi.

5. Impegno verso la Comunità e il Territorio

L'RTI contribuisce allo sviluppo sostenibile delle comunità in cui opera, promuovendo:

- inclusione sociale e pari opportunità;
- collaborazioni responsabili con partner e stakeholder;
- iniziative di riduzione dell'impatto ambientale e di contrasto al cambiamento climatico.

Conclusioni

L'RTI ritiene che **Qualità, Sostenibilità, Integrità e Responsabilità Sociale** siano pilastri essenziali per il successo a lungo termine.

Ogni scelta strategica e operativa è orientata a generare valore per i clienti, la collettività, i lavoratori e l'ambiente.