

Gestione dei parcheggi a pagamento  
del Comune di Cagliari

# CARTA DEI SERVIZI 2016-2017



PARKAR



## **CARTA DEI SERVIZI 2016-17**

### **Gestione dei parcheggi a pagamento nel Comune di Cagliari**

#### **INDICE**

1. PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA.....	4
1.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA.....	4
1.2. FINALITÀ DELLA CARTA .....	5
2. PARTE SECONDA: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA .....	6
2.1. STRUTTURA GIURIDICA DELL'AZIENDA.....	6
2.2. SERVIZI OFFERTI.....	6
3. PERSONALE ADDETTO.....	14
3. PARTE TERZA: L'OFFERTA COMMERCIALE .....	15
3.1. SISTEMA TARIFFARIO .....	15
3.2. MODALITÀ DI ACQUISTO DEL TITOLO DI SOSTA.....	19
3.3. SERVIZIO INFORMAZIONE .....	20
4. PARTE QUARTA: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	21
4.1. DOVERI DEI CLIENTI.....	21
4.2. SANZIONI .....	21
4.3. DIRITTI DEI CLIENTI.....	22
5. PARTE QUINTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA .....	23
5.1. UFFICIO RELAZIONI ESTERNE.....	23
5.2. PROCEDURA DI RECLAMO.....	23
6. PARTE SESTA: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA .....	24
6.1. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	24
6.2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION .....	25
7. DOVE TROVARE IL PARCOMETRO PIÙ VICINO .....	30



**PARKAR**

## **1. PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che PARKAR SRL assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di gestione delle aree di sosta a pagamento da essa erogati. Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori, con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

A differenza di altri settori, come ad esempio il trasporto pubblico locale, per il settore parcheggi non sussiste l'obbligo per legge di adottare una carta dei servizi. Ciò nonostante PARKAR SRL ritiene che anche i servizi di parcheggio, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare il gestore all'erogazione di un servizio controllato, verificabile e compreso dal cliente. È per questo che PARKAR SRL ha prodotto la sua carta dei servizi, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici.

### **1.1. Principi ispiratori della carta**

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

#### **1. 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.

#### **2. Continuità**

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

#### **3. 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.



#### **4. 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.

### **1.2. 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;
- > stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

## 2. PARTE SECONDA: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

### 2.1. Struttura giuridica dell'azienda

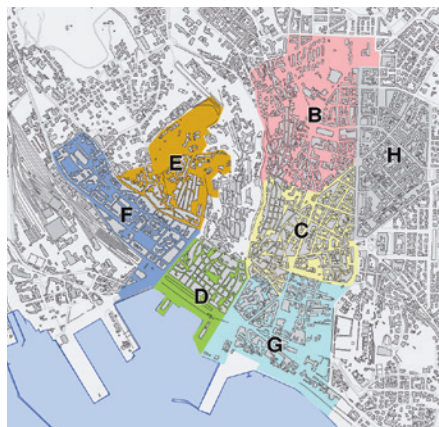
PARKAR SRL con sede legale in Viale Trieste 159, Cagliari, è una società a responsabilità limitata con unico socio, CTM S.p.a., ed è stata costituita appositamente con l'obiettivo di gestire le aree di sosta a pagamento. L'Amministratore unico è il Dott. Ezio Castagna.

- > Telefono: 070.2091122 - fax: 070.2091222
- > Ufficio Pass Residenti 070.2091287
- > Parcheggio Multipiano Manzoni 348.5403114
- > Parcheggio Multipiano Piazza Nuova 348.4003048
- > Sito internet: [www.parkar.it](http://www.parkar.it)
- > E-mail: [parkar@ctmcagliari.it](mailto:parkar@ctmcagliari.it)
- > Orari: dal lunedì al giovedì 9.00 – 12.30; 15.00 – 17.00.  
Venerdì 9.00 – 12.30.

### 2.2. Servizi offerti

#### 1. Parcheggi su strada

Nella cartina sono evidenziate le aree del comune di Cagliari nelle quali insistono parcheggi a pagamento gestiti da PARKAR SRL. I posti auto disponibili sono circa 3200. Con un'area in abbonamento presso il parcheggio della ex Corte dei Conti in via XX settembre e



Via Sonnino con una disponibilità di 50 stalli. Le aree di sosta sono servite da 56 parcometri, erogatori dei tagliandi di sosta. È prevista a breve l'installazione di ulteriori nuovi parcometri da installare nelle vie cittadine. I parcometri sono telecontrollati attraverso un sistema GPRS ed alimentati mediante un sistema a pannelli fotovoltaici e batterie di accumulo evitando qualsiasi consumo di energia elettrica della rete, al fine di ridurre l'impatto ambientale e le opere di installazione e connessione.



## 2. Parcheggi in struttura

PARKAR SRL gestisce due parcheggi in struttura: il parcheggio Manzoni ed il parcheggio Piazza Nuova.

**Il parcheggio multipiano di via Manzoni**, che consta di 215 posti auto è in grado di offrire un servizio di assoluta importanza alla clientela in considerazione del fatto che la struttura si trova ubicata in una zona ad alta richiesta di sosta quale è quella del quartiere di San Benedetto. Di seguito viene indicato il **REGOLAMENTO DEL PARCHEGGIO MANZONI** attualmente in vigore:

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO EX ART. 1341 COD. CIV. PER OFFERTA AL PUBBLICO  
EX ART. 1336 COD.CIV. DI SERVIZIO DI PARCHEGGIO

- 1) Il parcheggio non è custodito ed è riservato alle sole autovetture, prive di rimorchi di qualsiasi genere. Con l'introduzione dell'autovettura nel parcheggio ed il ritiro del ticket d'ingresso, che reca il giorno e l'ora di entrata, si conclude un contratto di locazione di area, senza obbligo da parte di PARKAR S.r.l. di vigilanza e custodia, che comporta per l'utente l'accettazione integrale, anche ai sensi dell'art. 1341 c.c., del presente regolamento. Il Ticket deve essere conservato fino al momento del ritiro del mezzo e regolarizzato prima dell'uscita.
- 2) Ogni posto auto deve essere utilizzato esclusivamente per il parcheggio di un solo veicolo a motore; Nel parcheggiare il veicolo, deve essere rispettata la delimitazione apposta sul pavimento. E' vietata la sosta negli stalli riservati agli abbonati, su due posti auto o fuori dagli spazi di delimitazione dello stalli. Nel parcheggio vanno osservate le norme che regolano la circolazione dei veicoli. Il Cliente è tenuto ad osservare scrupolosamente la segnaletica apposta nel parcheggio e tutte le disposizioni di legge e regolamenti. All'interno del parcheggio la circolazione va effettuata tassativamente a "passo d'uomo". In particolare è fatto divieto assoluto:
  - a) di fumare e di utilizzare fiamme libere;
  - b) di effettuare lo scarico e il deposito di oggetti di qualsiasi specie, soprattutto se infiammabili;
  - c) di effettuare il rifornimento di carburante, eseguire riparazioni, cambio olio, lavaggio del veicolo, ricarica di batterie, accumulatori etc. e, in generale, di effettuare qualsiasi operazione di manutenzione al veicolo;
  - d) di sostare a lungo con il motore acceso, di riscaldarlo e di suonare il clacson;
  - e) di parcheggiare veicoli con perdite dai serbatoi o affetti da altri difetti suscettibili di recare danno al parcheggio;
  - f) di parcheggiare, senza specifico consenso di PARKAR S.r.l., veicoli sprovvisti di targa regolamentare o targa sostitutiva autorizzata;
  - g) di accedere e parcheggiare veicoli dotati di propulsione a gas (G.P.L.);
  - h) di parcheggiare il veicolo nelle aree di transito e davanti alle uscite di sicurezza;
  - i) di entrare/uscire dal parcheggio con veicoli che superano l'altezza massima segnalata presso gli accessi.





- 3) Per la sosta breve: nel caso di mancata accettazione delle condizioni descritte nel presente “Regolamento” viene consentito di uscire dal parcheggio senza corresponsione di corrispettivo purché ciò avvenga entro 10 minuti dall’ingresso.
- 4) Le conseguenze dello smarrimento o della piegatura del ticket o dell’abbonamento del parcheggio sono ad esclusivo carico del Cliente. In tali casi sarà dovuto un importo pari a 20,00 euro che potrà essere regolarizzato con la richiesta di emissione ticket smarrito direttamente alla cassa automatica o alla cassa manuale per richiesta di duplicato abbonamento. È in ogni caso fatta salva la possibilità, da parte del personale PARKAR S.r.l., di accertare eventuali periodi di sosta superiori, per i quali è previsto un pagamento superiore ai 20 euro. In virtù di tale accertamento potrà quindi essere applicata una tariffa superiore (derivante dall’effettivo periodo di sosta del veicolo). Ai titolari di abbonamento scaduto da oltre 5 giorni saranno addebitati i costi relativi al mancato introito a partire dalla data di scadenza dell’abbonamento stesso
- 5) Le tariffe sono esposte al pubblico alle entrate e presso la sala di controllo.
- 6) Il parcheggio è aperto 24h al giorno.
- 7) Il pagamento della tariffa va effettuato alla cassa prima di ritirare il veicolo; il tempo disponibile tra il pagamento della tariffa e l’uscita dal parcheggio con il veicolo è limitato.
- 8) Il Cliente è tenuto a parcheggiare il veicolo con il freno a mano inserito, con porte e cofani bloccati (chiusi a chiave) e quindi uscire subito dal parcheggio attraverso le corsie segnalate. È fatto assoluto divieto ai pedoni percorrere a piedi le rampe carrabili di accesso ai piani.
- 9) L’area di parcheggio e le relative attrezzature devono essere fruite con diligenza ed accuratezza; eventuali danni cagionati dal Cliente per uso improprio saranno riparati a sue spese.
- 10) Il Cliente ha l’obbligo di attenersi alle istruzioni impartite dal personale PARKAR S.r.l. o da esso incaricato, in modo da consentire un sollecito disbrigo di qualsiasi operazione di parcheggio; in ogni caso dovrà essere data ottemperanza alle eventuali istruzioni o richieste del personale PARKAR S.r.l.
- 11) Violazioni di disposizioni di legge o regolamenti generali, come pure del presente regolamento, ovvero delle istruzioni del personale PARKAR S.r.l., hanno come

conseguenza nel caso di contratti di abbonamento, la disdetta immediata del contratto stesso, nel caso di clienti a sosta breve, l'esclusione da ulteriore futuro utilizzo del parcheggio.

- 12) Eventuali reclami e/o richieste di indennizzo devono essere, pena la decadenza di ogni possibile pretesa, denunciate al personale di PARKAR S.r.l. prima di uscire dal parcheggio con il veicolo, utilizzando l'apposito modulo reclami a disposizione presso Box Cassa. Inoltre dovrà essere inoltrata regolare denuncia alla competente autorità di polizia.
- 13) Esclusione di responsabilità: sia per l'oggetto del presente contratto, che consiste esclusivamente nella disponibilità, contro corrispettivo, di un posto auto e nella sua occupazione, e non anche nel deposito e custodia del veicolo, sia perché comunque, in relazione al numero dei veicoli parcheggiati ed al sistema (e velocità) di ingresso ed uscita dei veicoli stessi, non sarebbe possibile al personale intervenire sul comportamento di terzi, non vi è alcun obbligo di sorveglianza e custodia del veicolo, e non si risponde quindi per danni cagionati da terzi, per furti, sottrazioni od effrazioni; per danni che fossero provatamente cagionati da PARKAR Srl e segnatamente dal suo personale, si risponde solamente qualora il danno sia stato denunciato con esibizione del ticket o dell'abbonamento prima dell'uscita dal parcheggio
- 14) A corollario del punto precedente si specifica ed evidenzia che il regime giuridico per il quale è offerto al pubblico il servizio di parcheggio da parte di PARKAR S.r.l. - che unicamente provvede a mettere a disposizione dei clienti posti auto perché se ne servano per uso proprio - NON è quello di rimessaggio di cui al D.P.R. 480 del 19 dicembre 2001, bensì semplicemente quello della locazione degli stalli per la sosta dei veicoli.
- 15) I pedoni devono seguire scrupolosamente le indicazioni relative ai percorsi pedonali. È fatto assoluto divieto percorrere a piedi le rampe carrabili di accesso ai piani.



**Il parcheggio multipiano Piazza Nuova**, suddiviso in due piani interrati offre 350 posti auto la metà dei quali sono destinati ai residenti che usufruiscono, così come i lavoratori della zona, di uno sconto particolare.

L'ingresso principale del parcheggio è nella via Sant'Alenixedda a fianco al Teatro Lirico. La struttura del parcheggio è situata proprio sotto il Parco della Musica e la sala di controllo, presidiata da personale Parkar 24 al giorno, è ubicata al centro della Piazza Nuova. Il parcheggio, oltre a varchi di ingresso/uscita alla via Sant'Alenixedda ha un altro varco di sola uscita alla via Torbeno.

Di seguito viene indicato il **REGOLAMENTO DEL PARCHEGGIO PIAZZA NUOVA** attualmente in vigore:

1. Il parcheggio non è custodito ed è riservato alle sole autovetture, prive di rimorchi di qualsiasi genere. Con l'introduzione dell'autovettura nel parcheggio ed il ritiro del ticket d'ingresso, che reca il giorno e l'ora di entrata, si conclude un contratto di locazione di area, senza obbligo da parte di PARKAR S.r.l. di vigilanza e custodia, che comporta per l'utente l'accettazione integrale, anche ai sensi dell'art. 1341 c.c., del presente regolamento. Il Ticket deve essere conservato fino al momento del ritiro del mezzo e regolarizzato prima dell'uscita.

2. Ogni posto auto deve essere utilizzato esclusivamente per il parcheggio di un solo veicolo a motore; nel parcheggiare il veicolo, deve essere rispettata la delimitazione apposta sul pavimento. È vietata la sosta negli stalli riservati agli abbonati, su due posti auto o fuori dagli spazi di delimitazione dello stallo. Nel parcheggio vanno osservate le norme che regolano la circolazione dei veicoli. Il Cliente è tenuto ad osservare scrupolosamente la segnaletica apposta nel parcheggio e tutte le disposizioni di legge e regolamenti. All'interno del parcheggio la circolazione va effettuata tassativamente a "passo d'uomo". In particolare è fatto divieto assoluto:
  - a) di fumare e di utilizzare fiamme libere;
  - b) di effettuare lo scarico e il deposito di oggetti di qualsiasi specie, soprattutto se infiammabili;
  - c) di effettuare il rifornimento di carburante, eseguire riparazioni, cambio olio, lavaggio del veicolo, ricarica di batterie, accumulatori etc. e, in generale, di effettuare qualsiasi operazione di manutenzione al veicolo;
  - d) di sostare a lungo con il motore acceso, di riscaldarlo e di suonare il clacson;
  - e) di parcheggiare veicoli con perdite dai serbatoi o affetti da altri difetti suscettibili di recare danno al parcheggio;
  - f) di parcheggiare, senza specifico consenso di PARKAR S.r.L., veicoli sprovvisti di targa regolamentare o targa sostitutiva autorizzata;
  - g) di accedere e parcheggiare veicoli dotati di propulsione a gas (G.P.L.);
  - h) di parcheggiare il veicolo nelle aree di transito e davanti alle uscite di sicurezza;
  - i) di entrare/uscire dal parcheggio con veicoli che superano l'altezza massima segnalata presso gli accessi.
3. Per la sosta breve: nel caso di mancata accettazione delle condizioni descritte nel presente "Regolamento" viene consentito di uscire dal parcheggio senza corresponsione di corrispettivo purché ciò avvenga entro 10 minuti dall'ingresso.
4. Le conseguenze dello smarrimento o della piegatura del ticket o dell'abbonamento del parcheggio sono ad esclusivo carico del Cliente. In tali casi sarà dovuto un importo pari a 20,00 euro che potrà essere regolarizzato direttamente alla cassa manuale. È in ogni caso fatta salva la possibilità, da parte del personale PARKAR S.r.L., di accertare eventuali periodi di sosta superiori, per i quali è previsto un pagamento superiore ai 20 euro. In virtù di tale accertamento potrà quindi essere richiesto un importo superiore. Ai titolari di abbonamento scaduto da oltre 5 giorni



saranno addebitati i costi relativi al mancato introito a partire dalla data di scadenza dell'abbonamento stesso. PARKAR si riserva di assegnare, a suo insindacabile giudizio, lo stallo dell'abbonato in relazione alla tipologia delle autovetture autorizzate ed alla disponibilità dei posti auto che potranno essere assegnati anche in zone parzialmente coperte. Inoltre, PARKAR si riserva la possibilità di sostituire, in qualunque momento, lo stallo riservato in abbonamento con altro stallo ubicato in diversa zona del parcheggio.

5. Le tariffe sono esposte al pubblico alle entrate e presso la sala di controllo.
6. Il parcheggio è aperto 24h al giorno.
7. Il pagamento della tariffa va effettuato alla cassa automatica prima di ritirare il veicolo (escluso pagamenti tariffa notturna che devono essere presso la cassa manuale situata al piano 0); il tempo disponibile tra il pagamento della tariffa e l'uscita dal parcheggio con il veicolo è limitato.
8. Il Cliente è tenuto a parcheggiare il veicolo con il freno a mano inserito, con porte e cofani bloccati (chiusi a chiave) e quindi uscire subito dal parcheggio attraverso le corsie segnalate. È fatto assoluto divieto ai pedoni percorrere a piedi le rampe carrabili di accesso ai piani.
9. L'area di parcheggio e le relative attrezzature devono essere fruite con diligenza ed accuratezza; eventuali danni cagionati dal Cliente per uso improprio saranno riparati a sue spese.
10. Il Cliente ha l'obbligo di attenersi alle istruzioni impartite dal personale PARKAR S.r.l. o da esso incaricato, in modo da consentire un sollecito disbrigo di qualsiasi operazione di parcheggio; in ogni caso dovrà essere data ottemperanza alle eventuali istruzioni o richieste del personale PARKAR S.r.l.
11. Violazioni di disposizioni di legge o regolamenti generali, come pure del presente regolamento, ovvero delle istruzioni del personale PARKAR S.r.l., hanno come conseguenza nel caso di contratti di abbonamento, la disdetta immediata del contratto stesso, nel caso di clienti a sosta breve, l'esclusione da ulteriore futuro utilizzo del parcheggio.
12. Eventuali reclami e/o richieste di indennizzo devono essere, pena la decadenza di ogni possibile pretesa, denunciate al personale di PARKAR S.r.l. prima di uscire

dal parcheggio con il veicolo, utilizzando l'apposito modulo reclami a disposizione presso il Box Cassa. Inoltre dovrà essere inoltrata regolare denuncia alla competente autorità di polizia.

13. Esclusione di responsabilità: sia per l'oggetto del presente contratto, che consiste esclusivamente nella disponibilità, contro corrispettivo, di un posto auto e nella sua occupazione, e non anche nel deposito e custodia del veicolo, sia perché comunque, in relazione al numero dei veicoli parcheggiati ed al sistema (e velocità) di ingresso ed uscita dei veicoli stessi, non sarebbe possibile al personale intervenire sul comportamento di terzi, non vi è alcun obbligo di sorveglianza e custodia del veicolo, e non si risponde quindi per danni cagionati da terzi, per furti, sottrazioni od effrazioni; per danni che fossero provatamente cagionati da PARKAR Srl e segnatamente dal suo personale, si risponde solamente qualora il danno sia stato denunciato con esibizione del ticket o dell'abbonamento prima dell'uscita dal parcheggio.
14. A corollario del punto precedente si specifica ed evidenzia che il regime giuridico per il quale è offerto al pubblico il servizio di parcheggio da parte di PARKAR S.r.l. - che unicamente provvede a mettere a disposizione dei clienti posti auto perché se ne servano per uso proprio - NON è quello di rimessaggio di cui al D.P.R. 480 del 19 dicembre 2001, bensì semplicemente quello della locazione degli stalli per la sosta dei veicoli.
15. I pedoni devono seguire scrupolosamente le indicazioni. È fatto assoluto divieto percorrere a piedi le rampe carrabili di accesso ai piani.

### **3. Personale addetto**

- > Capi squadra addetti al monitoraggio del servizio: n. 3
- > Accertatori delle violazioni in materia di sosta: n. 44
- > Addetti direzione e amministrazione: n. 5
- > Addetti alle manutenzioni: n. 2



### 3. PARTE TERZA: L'OFFERTA COMMERCIALE

#### 3.1. Sistema Tariffario

Sono previste due tariffe base: la ordinaria e la tariffa speciale. La tariffa ordinaria si applica in tutte le aree ad esclusione di quelle con tariffa speciale e prevede:

- > € 0,50 per la prima ora;
- > € 1,00 per le ore successive alla prima.

La tariffa speciale si applica negli stalli delle vie Alghero, Sonnino, Paoli, Piazza Donatori di sangue (piazzale Banco di Sardegna) zone limitrofe al mercato di San Benedetto (vie Cocco Ortu, Tiziano, Pacinotti) largo Carlo Felice, Sant'Alenixedda, via Torbeno.

- > € 0.30 per il primo quarto d'ora;
- > € 0.50 per la prima mezza ora;
- > € 1.00 per la prima ora;
- > € 2.00 per le ore successive.

## Le tariffe applicate nei parcheggi in struttura

### PARCHEGGIO MULTIPIANO MANZONI

#### Tariffe sosta occasionali

> € 0,60 per ogni ora di sosta, per ogni frazione oraria compresa dalle ore 8.00 alle 21.00;

> € 4,00 (tariffa notturna) per ogni frazione oraria compresa dalle ore 21.00 alle 8.00.



#### Abbonamenti mensili parcheggio multipiano:

mensile 24h con stallo riservato: € 105,00; diurno 8.00-21.00 con stallo riservato dal lunedì al venerdì con due targhe autorizzate: € 78,00; diurno 8.00-21.00 con stallo riservato dal lunedì al venerdì con una targa autorizzata: € 68,00; notturno 20.00-8.30, con due targhe autorizzate: € 40,00.

Sono disponibili le nuove card ricaricabili dual face (che funzionano anche per le varie tipologie di abbonamento) che possono essere ricaricate direttamente presso la cassa automatica o quella manuale. Le richieste di fatturazione delle ricariche, possono essere effettuate direttamente presso gli uffici di parkar. Tali card "dualface" sono dotate di due diverse tecnologie:

- 1. contacless:** per gli accessi degli abbonati presso il parcheggio multipiano;
- 2. microchip:** per i pagamenti e ricariche su tutti i parcometri parkar ubicati nei parcheggi a pagamento che si trovano in tutte le vie all'esterno del multipiano.

### PARCHEGGIO MULTIPIANO MANZONI

#### Tariffe sosta occasionali

> € 0,60 per ogni ora di sosta, per ogni frazione oraria compresa dalle ore 8.00 alle 21.00;

> € 4,00 (tariffa notturna) per ogni frazione oraria compresa dalle ore 21.00 alle 8.00.





### Abbonamenti mensili

- mensile 24h con stallo riservato: € 105,00;
- diurno 8.00-21.00 con stallo riservato lun-ven con due targhe autorizzate: € 78,00;
- diurno 8.00-21.00 con stallo riservato lun-ven con una targa autorizzata: € 68,00;
- notturno 20.00-8.30, con due targhe autorizzate: € 40,00.

### PARCHEGGIO MULTIPIANO PIAZZA NUOVA

#### Tariffe sosta occasionali

- > € 5,00 tariffa giornaliera (per 24 ore di sosta )
- > € 0,30 primo quarto d'ora dalle ore 8.00 alle ore 24.00
- > € 0,80 per ogni ora di sosta dalle ore 8.00 alle ore 24.00
- > € 0,40 per ogni ora notturna dalle ore 24.00 alle ore 8.00

#### Abbonamenti mensili

- 24h con stallo riservato NON residenti € 110,00
- 24h con stallo riservato residenti € 60,00
- Lavoratori dal lunedì al sabato (dalle ore 7 Alle ore 24.00) € 60,00
- Notturmo ore 24.00- 7.00 (in overbooking dalle ore 21 alle ore 24) € 40,00



### TIPOLOGIE TITOLI DI SOSTA

La clientela trova a disposizione varie tipologie di titoli che danno diritto alla sosta:

#### Tagliandi "Gratta e sosta"

Di tipologia differente per la prima ora, per la seconda e successive acquistabili presso gli esercizi commerciali delle zone di parcheggio convenzionati che espongono l'apposito contrassegno. Presso gli uffici commerciali della sede di Viale Trieste di Parker è inoltre possibile acquistare tagli minimi di 50 tagliandi per ogni tipologia, con rilascio della relativa fattura.



### **Tagliando parcometro**

Acquistabili direttamente presso i parcometri dislocati nelle aree di sosta. I parcometri accettano l'importo minimo previsto nella zona a pagamento e non forniscono resto ma quantificano l'eccedenza in ulteriori minuti di sosta.



### Card prepagate parcometri

Acquistabili direttamente dagli Ausiliari della sosta o presso gli uffici commerciali di Parkar. Le card permettono il pagamento e sono ricaricabili presso tutti i parcometri PARKAR della città.

#### Pass residenti o per i medici in visita domiciliare

Sono emessi da PARKAR SRL secondo i regolamenti previsti dall'amministrazione Comunale per i soggetti aventi diritto.

#### Abbonamento mensile (solo per area parcheggio ex Corte dei conti)

Sono emessi da PARKAR SRL ed acquistati presso le aree di sosta in abbonamento. Devono essere rinnovati entro i primi 5 giorni del mese successivo a quello di scadenza, pena la revoca. Il costo è pari a € 68,00/mese.

### 3.2. Modalità di acquisto del titolo di sosta

I titoli di sosta devono essere acquistati direttamente dall'utente prima della sosta del veicolo o nei minuti immediatamente successivi secondo le seguenti modalità:

- > direttamente dai Parcometri dislocati lungo le strade e parcheggi dove vige il piano della sosta a pagamento;
- > presso gli esercizi commerciali autorizzati (bar, edicole, tabacchi, ecc.) lungo le aree di sosta per i tagliandi gratta e sosta da 1 ora, per la seconda ora e le successive e a tariffa unica che espongono l'apposito contrassegno;
- > presso gli uffici di PARKAR SRL aperti al pubblico devono essere richiesti e ritirati i pass per i residenti o per i medici in visita;
- > direttamente nelle aree di sosta in abbonamento oppure direttamente presso gli uffici di PARKAR SRL aperti al pubblico per acquisto e/o rinnovo abbonamenti.

Gli uffici di PARKAR SRL, aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dal lunedì al giovedì dalle 15,00 alle 17,00, sono siti in viale Trieste 159, Cagliari. Elenchi dei punti vendita sono affissi nei pannelli informativi di cortesia montati sui cartelli presso le aree di sosta gestite da PARKAR SRL.

### **3.3. Servizio Informazione**

PARKAR SRL ha istituito un sistema di informazione al pubblico programmato e così articolato:

- > Ufficio Relazioni Esterne, posto presso gli uffici della Società raggiungibile al numero 070.2091200 ovvero via e-mail all'indirizzo [relazioniesterne@ctmcagliari.it](mailto:relazioniesterne@ctmcagliari.it);
- > servizio telefonico che risponde ai numeri 070.2091122 e 070.2091287 negli orari di apertura al pubblico;
- > servizio sito internet: [www.parkar.it](http://www.parkar.it);  
versione mobile [m.parkar.it](http://m.parkar.it)
- > servizio posta elettronica: [parkar@ctmcagliari.it](mailto:parkar@ctmcagliari.it)
- > posta certificata: [parkar.srl@legalmail.it](mailto:parkar.srl@legalmail.it).



## 4. PARTE QUARTA: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

### 4.1. Doveri dei clienti

I clienti 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. I clienti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo del parcheggio. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme, e procederà ai sensi di legge nei confronti dei clienti che non osservassero le condizioni sopradette.

### 4.2. Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada che prevede sanzioni per:

- > 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 esempio 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, e 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).

Le aree di sosta gestite da PARKAR SRL sono controllate da personale dipendente della stessa Società con la qualifica di "Ausiliario della Sosta", che operano ai sensi del Codice della Strada. Gli importi delle sanzioni previste in caso di infrazione vanno da euro 25,00 a euro 41,00.

### **Ricorsi sanzioni**

I ricorsi avverso il preavviso di accertamento di infrazione non sono ammessi. Solo a seguito di rituale notificazione della violazione ed in assenza di oblazione, il soggetto legittimato può proporre ricorso al Prefetto di Cagliari entro 60 giorni da presentarsi al Comando della Polizia Municipale di Cagliari- via Crespellani 5/A 09121 Cagliari, o direttamente alla Prefettura mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In alternativa, entro 30 giorni dalla data di notifica del verbale potrà essere proposta opposizione al Giudice di Pace di Cagliari.

Il personale Ausiliario della Sosta è abilitato alla vendita dei tagliandi nei casi di malfunzionamento dei parcometri o nelle aree non ancora servite dai parcometri.

### **4.3. Diritti dei clienti**

I clienti del servizio hanno diritto:

- a) ad acquisire, anche tramite un servizio telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- b) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- c) a prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio;
- d) alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- e) ad inoltrare reclami;
- f) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.



## **5. PARTE QUINTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

### **5.1. Ufficio relazioni esterne**

#### **Riferimenti**

L'ufficio delle relazioni con il pubblico è posto in viale Trieste 159, Cagliari. Il ricevimento del pubblico è dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

#### **Funzioni**

L'ufficio delle relazioni con il pubblico acquisisce reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta.

Le funzioni in sintesi:

- > fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- > curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- > fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'ufficio "relazioni con il pubblico", richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

### **5.2. Procedura di reclamo**

#### **Modalità di inoltro del reclamo**

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità:

- > per iscritto utilizzando la posta ordinaria ed indirizzandola a Relazioni Esterne PARKAR SRL, viale Trieste 159, Cagliari, anche mediante l'utilizzo del modulo di reclamo PARKAR SRL;
- > per iscritto trasmettendolo alla Società PARKAR SRL mediante fax, al numero 070.2091222;
- > per e-mail all'indirizzo [relazioniesterne@ctmcagliari.it](mailto:relazioniesterne@ctmcagliari.it)

#### **Modalità di risposta al reclamo**

PARKAR SRL si impegna a fornire una risposta scritta e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione della lettera, o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso l'ufficio dotato, a tal fine, di apposito registro informatico.

## 6. PARTE SESTA: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

### 6.1. Fattori, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, per gli anni 2016-2017, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti nell'anno 2015 e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

Per l'anno 2015 gli esiti di riferimento dei monitoraggi, desunti dal sistema informativo aziendale, sono rappresentati dai valori numerici riportati nella colonna "CONSULTIVO ANNO 2015" relativamente a ciascun indicatore di ogni fattore di qualità. Fattori ed indicatori sono definiti distintamente nella tabella 1.

**Tabella 1 - fattori di qualità**

indicatori	unità di misura	consuntivo anno 2015	obiettivo anno 2016/2017
varietà documenti di sosta	numero tipologie	3	4
punti vendita	numero rivendite/ posti auto	20 ogni 1000	20 ogni 1000
personale	ausiliari / posto auto	18 ogni 1000	18 ogni 1000
parcometri	numero parcometri / posti auto	1 ogni 60 posti auto	1 ogni 50 posti auto
fuori servizio dei parcometri	n. medio giorni-anno / parcometri	0,04	0,04
informazione plurilingue su parcometri	numero lingue	4	4
informazione plurilingue su ticket gratta e sosta	numero lingue	2	2
segnaletica aggiuntiva di informazione	numero impianti installati	55	70
segnaletica aggiuntiva di prossimità parcometri	numero impianti	38	50
ufficio relazioni con il pubblico	si / no	si	si
apertura del servizio di sportello informativo	orario	9-12.30 L-v 16-18 L-g	9-12.30 L-v 16-18 L-g
centralino telefonico per informazioni	si / no		
	numero linee telefoniche attive	2	2
	orario	8-13.15 L-v 14.15-19.45 L-v	8-13.15 L-v 14.15-19.45 L-v
sito internet / email	si / no	si	si
reclami	tempo massimo di risposta ai reclami	30 giorni	30 giorni





## 6.2. Indagine di customer satisfaction

L'Azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine a campione, sui fattori qui di seguito indicati:

- > identificazione;
- > chiarezza delle regole;
- > cortesia e disponibilità del personale.

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

- > rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- > segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di clientela;
- > rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- > 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 nella Carta dei Servizi.

L'indagine viene svolta tramite interviste dirette ai clienti del servizio e preannunciata alla clientela attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta. La dimensione del campione è tale da garantire che sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

La campagna di valutazione condotta nel mese di marzo 2015 ha riportato un dato totale di soddisfazione del cliente pari al 81% del totale su un campione di persone intercettate casualmente nelle vie cittadine nelle quali insistono i parcheggi a pagamento.

### Customer satisfaction 2015

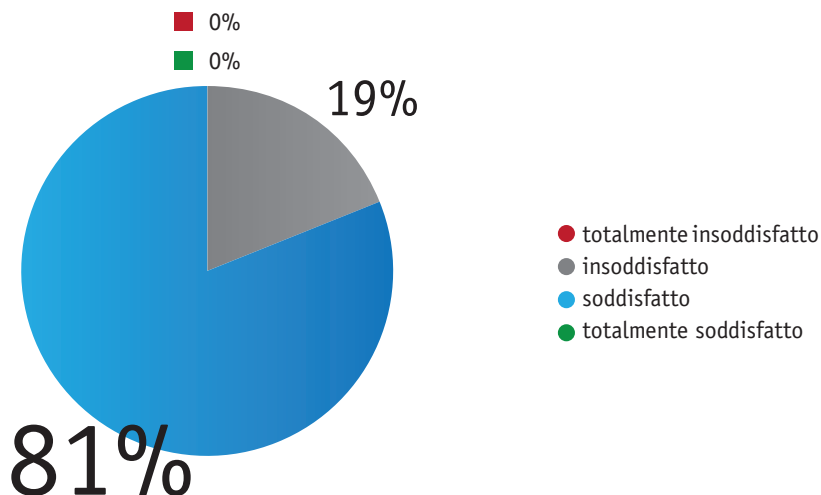
Nel corso dei mesi di aprile e maggio è stata condotta la consueta campagna di valutazione del cliente per l'anno 2015. Quest'anno, per il terzo anno consecutivo, l'indagine è stata rivolta, oltre che alla clientela che sosta sui parcheggi in strada, anche a quella che sosta prevalentemente presso il parcheggio in struttura di via Manzoni. Il campione intervistato risulta essere abbastanza numeroso. Infatti sono state coinvolte complessivamente 495 persone intercettate casualmente nelle vie cittadine.

## 1. Indagine effettuata sui parcheggi in strada

Tale indagine ha confermato il buon grado della soddisfazione totale del cliente. Se si raffrontano i dati complessivi di quest'anno con quelli dell'anno precedente, si evidenzia un leggero decremento pari ad un punto percentuale. Infatti il livello totale di soddisfazione (soddisfatti e totalmente soddisfatti) di quest'anno è pari all'81% contro l'82% del 2014.

Di seguito viene indicata una breve descrizione dei risultati ottenuti:

- **La soddisfazione totale ha raggiunto l'81%;**



inoltre:

- Il 98% si dichiara soddisfatto nella identificazione delle aree di sosta a pagamento;
- L'89% si dichiara soddisfatto della cartellonistica informativa delle regole della sosta;
- Il 64% si dichiara soddisfatto della identificazione e visibilità dei parcometri;
- Il 77% si dichiara soddisfatto delle regole di emissione del biglietto dai parcometri;
- Il 56% si dichiara soddisfatto della disponibilità di vendita dei tagliandi gratta e sosta presso gli esercizi commerciali della zona;
- Il 93% si dichiara soddisfatto della cortesia del personale;



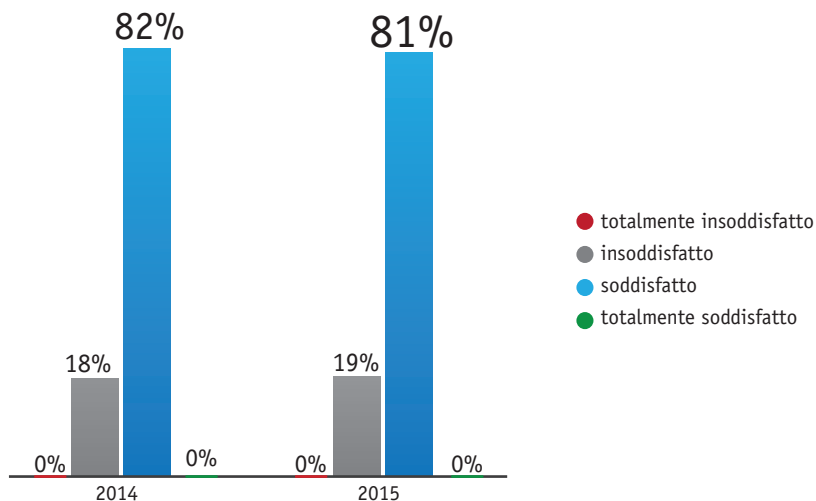
- Il 73% si dichiara soddisfatto della disponibilità parcheggi e tempi di attesa;
- Tra i residenti aventi diritto al pass il 100% si dichiara soddisfatto dei tempi e delle modalità di rilascio del pass;
- Tra chi ha fatto reclamo il 93% si ritiene soddisfatto delle risposte ricevute;
- Il giudizio complessivo del sistema di gestione dei parcheggi a pagamento raggiunge il 93% di soddisfazione;

Si rileva inoltre che il 44% del campione si è dichiarato “multato” almeno una volta dagli ausiliari della sosta di PARKAR SRL evidenziando che il giudizio di soddisfazione prescinde dal fatto di essere stati multati.

Se si raffrontano i dati complessivi del 2015 con quelli dell’anno precedente si evidenzia un leggero decremento nel grado di soddisfazione totale del cliente che rimane comunque ad un grado molto elevato:

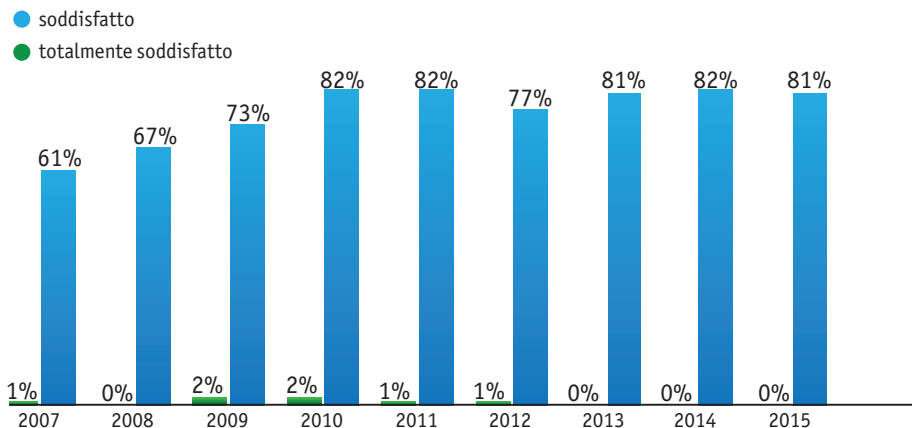
Il grafico sotto riportato evidenzia l’andamento del totale livello di soddisfazione nel corso degli anni.

Raffronto dati complessivi 2014/2015



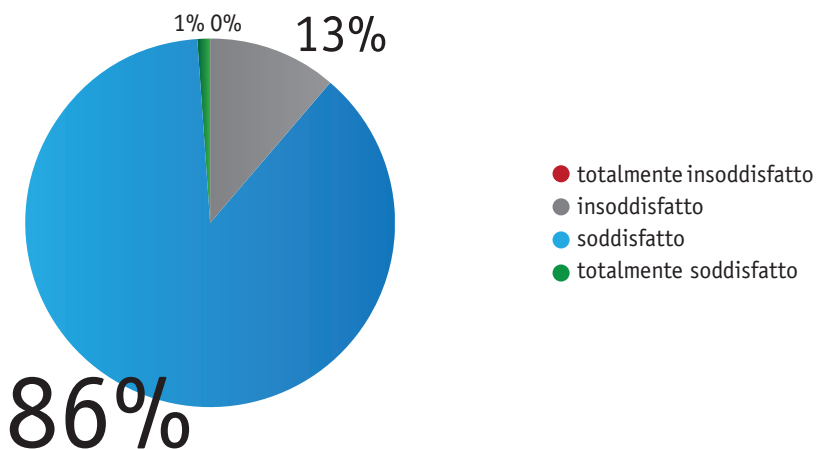
## 2. 2. Indagine effettuata sui parcheggi in struttura (multipiano Manzoni)

Tale indagine è stata condotta per il terzo anno ed è rivolta direttamente alla clientela



che utilizza il parcheggio multipiano di via Manzoni e, sebbene ci sia stata una flessione rispetto all'anno precedente (95%) si è comunque registrato un buon grado della soddisfazione totale pari al 86%.

Di seguito viene indicata una breve descrizione dei risultati ottenuti in seguito al campione intervistato presso il parcheggio Manzoni:



- Il 100% si dichiara soddisfatto nella identificazione delle aree di sosta (distinte per clienti abbonati e clienti occasionali);
- Il 99% si dichiara soddisfatto della cartellonistica informativa delle regole della sosta all'interno del parcheggio;
- L'85% si dichiara soddisfatto della identificazione e visibilità delle casse (automatica e manuale);
- Il 75% si dichiara soddisfatto delle regole di emissione del biglietto dai varchi di ingresso;
- Il 100% si dichiara soddisfatto della cortesia del personale;
- Il 53% si dichiara soddisfatto della disponibilità parcheggi e tempi di attesa;
- Il 100% da un giudizio totalmente positivo sull'abbonamento presso il parcheggio multipiano;

### **Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi**

La Carta è posta in visione e in distribuzione alla clientela presso la sede aziendale ed è inoltre inviata almeno al Comune ed alla Provincia nel cui ambito territoriale l'Azienda effettua il servizio di parcheggio. La carta è inoltre consultabile sul sito internet aziendale. Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della Carta dei Servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta consultabile sul sito internet ([www.parkar.it](http://www.parkar.it) - versione mobile [m.parkar.it](http://m.parkar.it)).

## 7. DOVE TROVARE IL PARCOMETRO PIÙ VICINO

<b>ALGHERO</b> via	via Alghero fronte civ. 35
<b>ANGIOY</b> via	via Mameli civ. 7; corso Vittorio Emanuele civ. 47
<b>BONARIA</b> viale	v.le Bonaria fronte civ. 110; via Sonnino civ. 37; p.zza De Gasperi
<b>CAMMINO NUOVO</b> via	via Cammino nuovo (centrale); via S. Giorgio (basso); via S. Margherita civ. 22
<b>CARDUCCI</b> via	via Carducci fianco civ. 19; via Manzoni fianco civ. 15; p.zza Galilei fr. civ. 14
<b>CARLO FELICE</b> largo	largo C. Felice civ. 29/31; largo C. Felice civ. 48; largo C. Felice civ. 13a
<b>COCCO ORTU</b> via	via Cocco Ortu fronte civ. 79; via Pacinotti fronte civ. 25; via Tiziano fr. civ. 70
<b>C.SO VITT. E.</b> (alto)	corso Vittorio Emanuele civ. 47; via Mameli civ. 7
<b>C.SO VITT. E.</b> (basso)	c.so Vitt. E. ang. via Carloforte; via Mameli civ. 94; via Mameli fianco civ. 153
<b>DANTE</b> via (ang. piazza S. Benedetto)	via Dante civ. 130 ; via Petrarca fronte civ. 41
<b>DANTE</b> via (piazza S. Giovanni XXIII)	via Dante fronte civ. 120
<b>DANTE</b> via (piazza Repubblica)	via Dante fronte civ. 27; via Tola civ. 34
<b>DANTE</b> via (Tribunale Minori)	via Dante lato Tribunale Minori; via S. Lucifero fianco civ. 34
<b>DE GASPERI</b> piazza	piazza De Gasperi; via Sonnino fronte civ. 37; viale Bonaria fronte civ. 110
<b>DELEDDA</b> via	via G. Deledda fronte civ. 13; p.zza Gramsci fronte civ. 3; via Satta civ. 9e
<b>EINAUDI</b> via	via Orlando fronte civ. 14; piazza Garibaldi fr. civ. 24; piazza Gramsci fr. civ. 3
<b>FARINA</b> via	via Farina fronte civ. 29; piazza Garibaldi fronte civ. 24; via Alghero fr. civ. 35
<b>GALILEI</b> piazza	piazza Galilei fronte civ. 14; via Paoli civ. 18a; via Carducci fianco civ. 19
<b>GARIBALDI</b> piazza	piazza Garibaldi fronte civ. 24; via Farina fronte civ. 29; via Orlando fr. civ. 14
<b>GRAMSCI</b> piazza	p.zza Gramsci fronte civ. 3; via Orlando fr. civ. 14; p.zza Garibaldi fr. civ. 24
<b>ICHNUSA</b> piazza	piazza ichnusa civ 32, piazza De Gasperi fronte civ. 110, via logudoro civ 22
<b>IGLESIAS</b> via	via Iglesias civ. 2; piazza Gramsci fronte civ. 3; via Orlando fronte civ. 14
<b>LOGUDORO</b> via	via Logudoro civ. 22; via S. Lucifero fianco civ. 78a; piazza ichnusa civ 32
<b>LUSSU E.</b> piazza	via Sonnino fronte civ. 37; piazza De Gasperi; via XX Settembre fronte civ. 21
<b>MAMELI</b> via	via Mameli fianco civ. 153; via Mameli civ. 94; via Mameli civ. 7
<b>MAMELI</b> via (centrale)	via Mameli civ. 94; c.so Vitt. E. ang. via Carloforte; via Mameli fianco civ. 153
<b>MANZONI</b> via	via Manzoni fianco civ. 15; via Carducci fianco civ. 19; via Paoli civ. 18a
<b>ORISTANO</b> via	via Iglesias civ. 2; piazza Gramsci fronte civ. 3; via Orlando fronte civ. 14
<b>ORLANDO</b> via	via Orlando fronte civ. 14; p.zza Garibaldi fronte civ. 24; via Iglesias civ. 2
<b>PACINOTTI</b> via	via Pacinotti fronte civ. 25; via Cocco Ortu fr. civ. 79; via Tiziano fr. civ. 70
<b>PAOLI</b> via	via Paoli civ. 18a; via Carducci fianco civ. 19; p.zza Galilei fronte civ. 14
<b>PERGOLESI</b> via	via Pergolesi civ. 31; via Petrarca fronte civ. 41
<b>PETRARCA</b> via	via Petrarca fronte civ. 41; via Pergolesi civ. 31; via Dante fronte civ. 120
<b>R. MARGHERITA</b> scalette	viale Regina Margherita fronte civ. 30; piazzetta Regina Margherita; viale Regina Margherita angolo via Roma
<b>R. MARGHERITA</b> viale	viale Regina Margherita fronte civ. 30; piazzetta Regina Margherita; viale Regina Margherita angolo via Roma



<b>ROMA PORTICI</b> via	via Roma lato portici civ. 75; v.le Regina Margherita scalette ang. via Roma
<b>ROMA STAZIONE</b>	via Roma fr civ 245, Viale Trieste fianco civ 8
<b>S. ALENIXEDDA</b> via	via Alenixedda; via Cao di San Marco
<b>S. BENEDETTO</b> via (alto)	via S. Benedetto civ. 50a; via Petrarca fronte civ. 41; via Pergolesi civ. 31
<b>S. BENEDETTO</b> via (basso)	via S. Benedetto fianco civ. 4; piazza S. Benedetto fianco civ. 116; via Petrarca fronte civ. 41
<b>S. GIORGIO</b> via	via S. Giorgio angolo via S. Margherita; via Cammino Nuovo piazzale; via Santa Margherita civ. 22
<b>S. LUCIFERO</b> via (alto)	piazza Gramsci fronte civ. 3; via Iglesias civ. 2
<b>S. LUCIFERO</b> via (centr.)	via S. Lucifero fianco civ. 78a; via Logudoro civ. 22; piazza ichnusa civ 32; via Dante fronte civ. 32
<b>S. MARGHERITA</b> via	via S. Margherita civ. 22; via S. Giorgio basso; via Cammino Nuovo centrale
<b>S. ROCCO</b> piazza	via Cocco Ortu fronte civ. 79; via Pacinotti fr. civ. 25; via Tiziano fr. civ. 70
<b>SATTA</b> via	via Satta civ. 9e; via Farina fronte civ. 29
<b>SONNINO COMUNE</b> via	via Sonnino civ. 37; piazza De Gasperi; via Iglesias civ. 2; via XX Settembre fronte civ. 21
<b>TIZIANO</b> via	via Tiziano fronte civ. 70; via Pacinotti fr. civ. 25; via Cocco Ortu fr. civ. 79
<b>TOLA</b> via	via Tola civ. 34; via Paoli civ. 18a; via Farina fr. civ. 29; via Dante civ. 27
<b>TORBENO</b> via	via Torbeno; via Cao di San Marco
<b>TRIESTE</b> viale	viale Trieste fianco civ. 8; via Mameli civ. 94, via Roma fr civ 245
<b>XX SETTEMBRE</b> via	via XX Settembre fronte civ. 21; via Sonnino fronte civ. 37; p.zza De Gasperi
<b>QUIRRA</b> via	interno Mercato Civico



Lo sviluppo al quale punta l'Azienda e la sempre maggiore competitività del settore impongono sempre maggiori risorse da reinvestire al fine di attuare un continuo miglioramento del servizio anche attraverso l'impiego di tecnologie innovative.

PARKAR SRL considera quale elemento portante della propria attività le risorse umane ed è su queste che intende puntare ed investire per migliorare la propria immagine garantendo un costante e chiaro rapporto con i clienti fruitori che considera elemento fondamentale in quanto gestore di un servizio ad alta criticità quale è la gestione della sosta a pagamento.

Per continuare nel processo di crescita PARKAR SRL ha deciso di adottare e documentare il proprio Sistema di Gestione della Qualità nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9001:2008 ottenendo nell'anno 2007 la certificazione presso l'Ente accreditato RINA S.p.A. per la progettazione ed erogazione del servizio di gestione aree di sosta a pagamento.







## DATI PARKAR

<b>Sede societaria:</b>	viale Trieste 159/3 - 09123 Cagliari
<b>Centralino attivo 24h al giorno:</b>	070/2091.1
<b>Unità operativa per informazioni sul servizio:</b>	070/2091122 Orari al pubblico: dal lunedì al venerdì 8.25 – 13.15 dal lunedì al giovedì 16.00 – 18.00
<b>Informazioni pass residenti:</b>	070/2091287 Orari al pubblico: dal lunedì al venerdì 8.25 – 13.15 dal lunedì al giovedì 16.00 – 18.00 (nel periodo estivo martedì e giovedì ore 16.00-18.00)
<b>Parcheggio multipiano Manzoni attivo 24h al giorno:</b>	348/5403114
<b>Mail:</b>	parkar@ctmcagliari.it Orari al pubblico: dal lunedì al venerdì 8.25 – 13.15 dal lunedì al giovedì 15.00 – 17.00
<b>Mail certificata:</b>	parkar.srl@legalmail.it
<b>Sito internet:</b>	www.parkar.it
<b>Versione mobile:</b>	m.parkar.it
<b>Segnalazioni e inoltri reclami:</b>	relazioniesterne@ctmcagliari.it Orari al pubblico 9.00 - 12.30 dal lunedì al venerdì

### Per informazioni sulla presente Carta dei Servizi:

Ufficio Relazioni Esterne di PARKAR SRL, viale Trieste 159, Cagliari  
telefono 070.2091200 - fax 070.2091122 oppure 070.2091222  
e-mail: relazioniesterne@ctmcagliari.it

Finito di stampare nell'aprile 2016



**parkar s.r.l.**

viale trieste 159 - 09123 cagliari  
telefono e fax 070 2091.122  
[www.parkar.it](http://www.parkar.it) [parkar@ctmcagliari.it](mailto:parkar@ctmcagliari.it)

