



PARKAR



**CARTA
DEI SERVIZI
2023-2024**

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	7
2.1. Struttura giuridica dell'azienda	7
2.2. Servizi offerti	8
3. Personale addetto	17
3. PARTE TERZA: L'OFFERTA COMMERCIALE	18
3.1. Sistema tariffario	18
3.2. Modalità di acquisto del titolo di sosta	22
3.3. Servizio informazione	23
4. PARTE QUARTA: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	24
4.1. Doveri dei clienti	24
4.2. Sanzioni	24
4.3. Diritti dei clienti	25
5. PARTE QUINTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA	27
5.1. Ufficio Relazioni Esterne	27
5.2. Procedura di reclamo	28
6. PARTE SESTA: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	29
6.1. Fattori, indicatori e standard di qualità	29
6.2. Indagine di customer satisfaction	31
7. PARTE SETTIMA: DOVE TROVARE IL PARCOMETRO PIÙ VICINO	35
8. PARTE OTTAVA: LO SVILUPPO DELL'AZIENDA	37
9. PARTE NONA: EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	38



1

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che PARKAR S.r.l. 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 S.r.l. 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 S.r.l. 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'am-



biente, 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 S.r.l. 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.

- **Amministrazione**
070 20 91 122
070 20 91 238
Fax: 070 20 91 222
- **Ufficio Pass Residenti**
070 20 91 287
070 20 91 237
- **Parceggio Multipiano Manzoni**
348 54 03 114
070 20 91 501
- **Parceggio Multipiano Piazza Nuova**
348 40 03 048
070 20 91 551
- **Sito internet**
www.parkar.it

E-mail

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 S.r.l.. I posti auto disponibili in strada sono circa 3500. Le aree di sosta sono servite da **71 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 S.r.l. 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.

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 stallò. 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.
 - j. 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.
3. 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

4. Le tariffe sono esposte al pubblico alle entrate e presso la sala di controllo.
5. Il parcheggio è aperto 24h al giorno.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.



11. 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.
12. 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 S.r.l. 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
13. 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.
14. 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 dei quali circa l'80% 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.

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



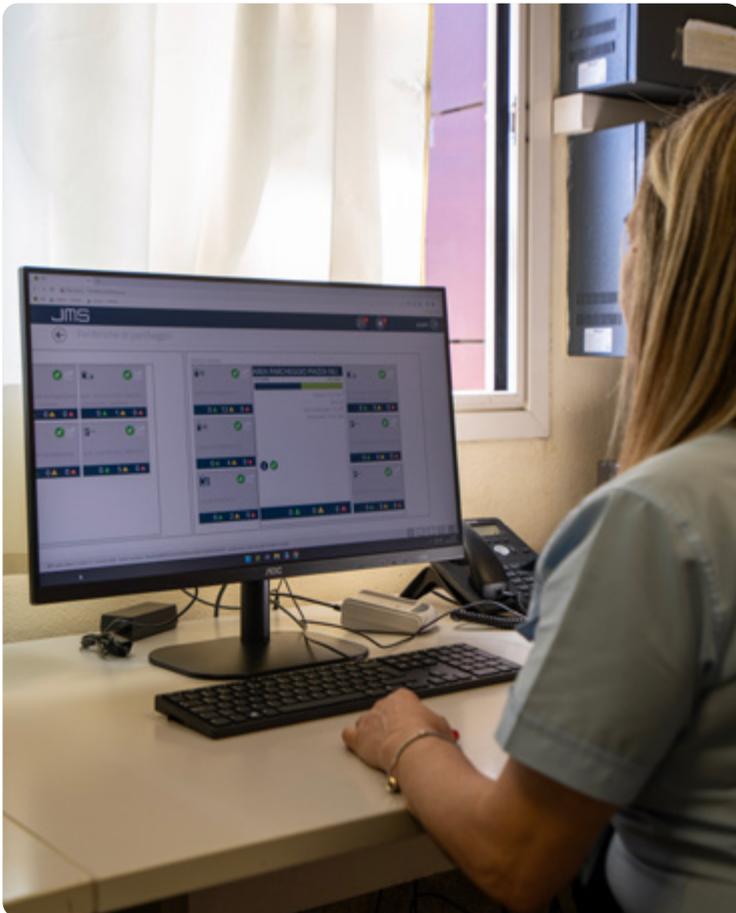
pure del presente regolamento, ovvero delle istruzioni del personale PARKAR S.r.l., hanno come conseguenza nel caso di contratti di abbonamento, la disdetta immediata del contratto stesso, nel caso di clienti a sosta breve, l'esclusione da ulteriore futuro utilizzo del parcheggio.

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 S.r.l. 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. 39
- Addetti amministrativi: n. 6
- Addetti alle manutenzioni: n. 4



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 identificata sui cartelli di segnaletica verticale è prevista nelle vie mercatali e centrali (ad es. via Alghero, largo Carlo Felice, via Pacinotti, ecc.) e nell'area intorno al parco della musica (ad es. piazza Giovanni XXIII). E' necessario verificare sempre la segnaletica verticale che indica le tariffe:

- € 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

- € 1,00 per ogni ora di sosta, per ogni frazione oraria compresa dalle ore 8.00 alle 21.00;
- € 10 tariffa intera giornata 24 ore.

Abbonamenti mensili

- **non residenti** con stallo riservato 24 ore tutti i giorni € 110,00;
- **residenti** con stallo riservato 24 ore tutti i giorni € 60,00;
- **lavoratori** dal lunedì al sabato (ore 07.00-21.00) €70,00;
- **notturno** fascia oraria dalle ore 20.00 alle ore 8.00 € 40,00.

PARCHEGGIO MULTIPIANO PIAZZA NUOVA

Tariffe sosta occasionali

- € 1,00 per ogni ora di sosta, per ogni frazione oraria compresa dalle ore 8.00 alle 21.00;
- € 10 tariffa intera giornata 24 ore.

Abbonamenti mensili

- **non residenti** con stallo riservato 24 ore tutti i giorni € 110,00;
- **residenti** con stallo riservato 24 ore tutti i giorni € 60,00;
- **lavoratori** dal lunedì al sabato (ore 07.00-21.00) €70,00;

- **notturno** fascia oraria dalle ore 20.00 alle ore 8.00 € 40,00.

Tipologie di sosta

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

- **Pagamento della sosta tramite l'applicazione gratuita MooneyGo** (ex-mycicero).



I parcheggi a pagamento gestiti da Parkar sono stati suddivisi in quattro zone differenti. Su ogni parcometro sono stati applicati gli adesivi informativi.

Le zone sono:

- **Zona 1:** orari 9.00 -13.00 e 16.00 -20.00.
Tariffe: 1^ ora € 0,50 2^ ora e successive € 1,00.
Codice da indicare per i pagamenti **7055** con chiamata gratuita e con sms;
- **Zona 2:** orari 9.00 -13.00 e 16.00 -20.00.
Tariffe: 1/4 ora € 0,30, ½ ora € 0,50, 1^ ora € 1,00, 2^ ora e successive € 2,00.
- **Zona 3:** orari 8.00 -13.00 e 16.00 -20.00.
Tariffe: 1/4 ora € 0,30, ½ ora € 0,50, 1^ ora € 1,00, 2^ ora e successive € 2,00.
Codice da indicare per i pagamenti **7057** con chiamata gratuita e con sms);



- **Zona 4:** orari 8.00 - 13.00.
Tariffe: 1^a ora € 0,50, 2^a ora e successive € 1,00.
Codice da indicare per i pagamenti **7058** con chiamata gratuita e con sms.

Sul sito **www.parkar.it** sono indicate tutte le informazioni su tale nuovo sistema di pagamento della sosta.

Tagliandi parcometri

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.

Al fine di venire incontro alle esigenze della clientela Parkar ha dotato i propri parcometri di POS per il pagamento della sosta mediante carte bancarie.

Tali parcometri inoltre sono dotati di un tastierino alfanumerico al fine di richiedere alla clientela, all'atto del pagamento, il numero di targa del veicolo in sosta, che dovrà essere stampato obbligatoriamente sul tagliando rilasciato dal parcometro.

Maggiori e più dettagliate informazioni sono indicate presso ciascun parcometro e sul sito **www.parkar.it**.



Pass residenti o per i medici in visita domiciliare

Sono emessi da PARKAR S.r.l. secondo i regolamenti previsti dall'amministrazione Comunale per i soggetti aventi diritto. Per quanto riguarda le richieste pass è disponibile un supporto telefonico dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 17.00 ai numeri telefonici: 070 2091287 - 070 2091237.

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;
- i **pass per i residenti** devono essere richiesti esclusivamente on-line utilizzando la modulistica specifica per le diverse tipologie di richiesta (rinnovo, variazione targa, richiesta duplicato per smarrimento ecc.). I pagamenti devono essere effettuati esclusivamente mediante bonifico bancario. Dal primo luglio 2021 l'Amministrazione Comunale ha modificato le tariffe dei pass residenti: **€ 25,00** per le prime richieste ed i rinnovi, **€ 10,00** per le richieste di variazione targa e per richieste duplicati per smarrimento. La modulistica e tutte le informazioni relative alle richieste on-line sono indicate sul sito **www.parkar.it**. Per quanto riguarda le richieste pass è disponibile un supporto telefonico dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 17.00 ai numeri 070 2091287 e 070 2091237.
- La **richiesta e/o rinnovo di abbonamenti** per i parcheggi in struttura multipiano possono essere richiesti mediante la modulistica scaricabile dal sito **www.parkar.it**. Il pagamento degli abbonamenti dei parcheggi in struttura, può essere effettuato tramite bonifico, in contanti o mediante carte bancarie presso le casse automatiche ubicate all'interno dei parcheggi o in alternativa presso la cassa manuale.



3.3. Servizio informazione

PARKAR S.r.l. ha un ufficio aperto al pubblico, raggiungibile di persona, telefonicamente o via PEC:

- **Ufficio Relazioni Esterne**, posto presso gli uffici della Società in viale Trieste 159/3 al secondo piano, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il martedì e giovedì dalle 14:30 alle 17:00; Telefono: 070 2091200; Pec: parkar.srl@legalmail.it.
- **Servizio telefonico** che risponde ai numeri: Amministrazione: 070 2091122 - 070 2091238 e riservato ai pass residenti 070 2091287 - 070 2091237;
- Servizio sito internet: www.parkar.it; versione mobile: m.parkar.it;
- servizio posta elettronica: parkar@ctmcagliari.it;
- posta certificata: 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 S.r.l. 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 **€ 26,00 a € 42,00**.

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.

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 Relazioni Esterne riceve di persona, in viale Trieste 159/3 primo piano, e telefonicamente al numero 070/2091200, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il martedì e giovedì dalle 14:30 alle 17:00.

Funzioni

L'ufficio Relazioni Esterne acquisisce reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo moduli 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 Esterne, 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 per iscritto in carta libera o utilizzando modulo di reclamo PARKAR secondo le seguenti modalità:

- posta ordinaria indirizzata a PARKAR S.r.l., viale Trieste 159, Cagliari;
- Via PEC parkar.srl@legalmail.it;
- Consegnando il modulo PARKAR allo sportello di viale Trieste 159, presso i parcheggi in struttura o agli accertatori della sosta. Il modulo reclami può essere scaricato dal sito internet www.parkar.it oppure è disponibile in formato cartaceo presso l'ufficio Relazioni Esterne, i parcheggi in struttura multipiano e gli accertatori della sosta;
- telefonicamente al numero 070 2091200 o di persona presso l'Ufficio Relazioni Esterne.

Modalità di risposta al reclamo

PARKAR S.r.l. si impegna a fornire una risposta scritta entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione della lettera, o dalla presentazione verbale del suggerimento o del reclamo.



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 l'anno 2023 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 2022 e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

Fattori ed indicatori sono definiti distintamente nella tabella 1.

Tabella 1. Fattori di qualità

Indicatori	Unità di misura	Consuntivo anno 2022	Obiettivo anno 2023
Varietà documenti di sosta	Numero tipologie	4	5
Personale	Ausiliari/posto auto	10 ogni 1000	10 ogni 1000
Parcometri	Numero parcometri/posto auto	1 ogni 50 posti auto	1 ogni 50 posti auto
Fuori servizio parcometri	Numero medio giorni/anno parcometri	0,04	0,04
Informazione plurilingue parcometri	Numero lingue	4	4
Segnaletica aggiuntiva di informazione	Numero parcometri	73	73
Segnaletica info di prossimità di parcometri	Numero impianti	110	120
Ufficio relazioni con il pubblico	Si/no	Si	Si
Apertura del servizio di sportello informativo	Orario	9.00 - 12.30 da lun a ven 15.00 - 17.00 mar e giov	9.00 - 12.30 da lun a ven 15.00 - 17.00 mar e giov
Centralino telefonico per informazioni	Si/no	Si	Si
	Numero linee telefoniche attive	1	1
	Orario	8.00 - 13.00 14.30 - 18.30 lun - ven	8.00 - 13.00 14.30 - 18.30 lun - ven
Sito internet / email	Si/no	Si	Si
Reclami	Tempo massimo di risposta 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.



Customer satisfaction 2023

Nel corso del mese di Aprile 2023 è stata condotta l'indagine sulla valutazione del cliente effettuata nei parcheggi in strada ed in quelli in struttura multipiano.

Il campione intervistato risulta essere abbastanza numeroso considerato che state coinvolte complessivamente ben 663 persone intercettate casualmente presso i parcheggi a pagamento.

I dati raccolti hanno confermato complessivamente l'ottimo grado di soddisfazione da parte della clientela soprattutto nei parcheggi in struttura nei quali sono stati sostituiti recentemente gli impianti accessi, oramai obsoleti, con nuovi impianti altamente performanti e tecnologicamente avanzati.

Indagine effettuata sui parcheggi in strada

L'indagine ha confermato i parametri positivi già riscontrati negli anni precedenti. Se si raffrontano i dati complessivi di quest'anno con quelli dell'anno precedente, si evidenzia l'andamento positivo in linea con quello dell'anno passato.

Nella pagina successiva vengono indicate le rappresentazioni grafiche dei risultati ottenuti in seguito all'indagine effettuata presso i parcheggi a pagamento in strada ed in struttura multipiano.



Figura 1. Grafico soddisfazione del cliente: Parcheggi in strada

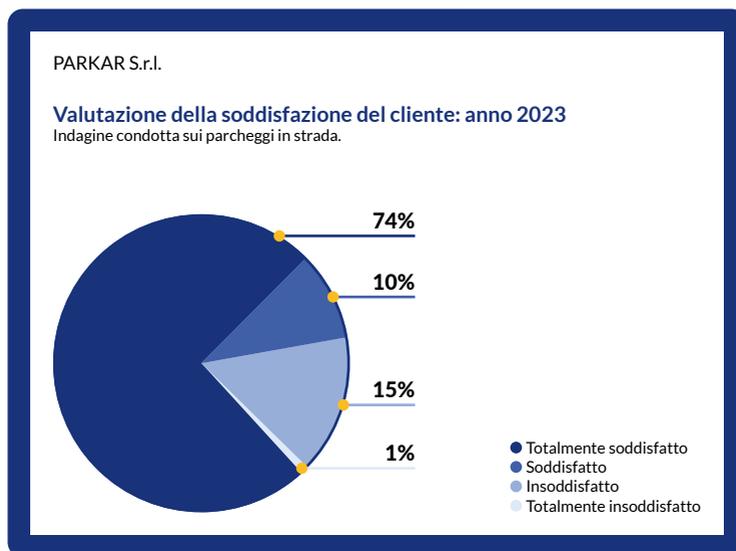
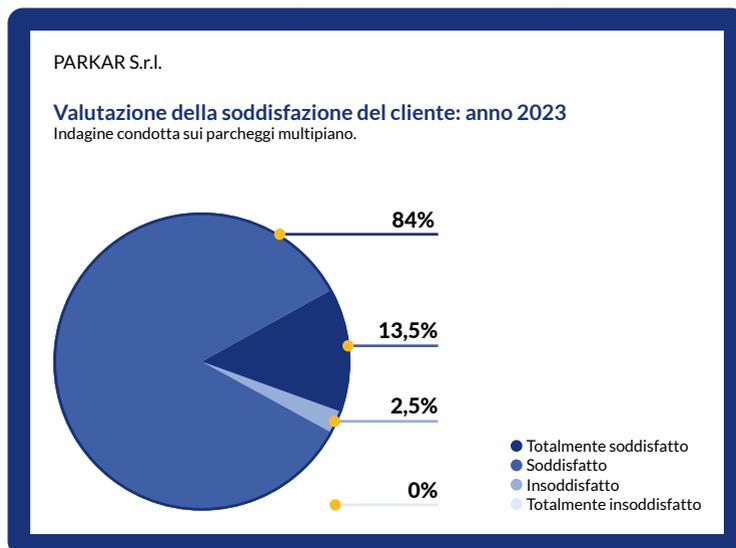


Figura 2. Grafico soddisfazione generale del cliente: Parcheggi multipiano



PARKAR





PARTE SETTIMA: DOVE TROVARE I PARCOMETRI

Numero indicato su ogni parcometro	Ubicazione parcometri	Numero indicato su ogni parcometro	Ubicazione parcometri
1	via S. Giorgio (angolo S. Margherita)	15	via Satta civ.9e
2	via Cammino Nuovo	16	viale Trieste civ.8 (fronte Chiesa)
3	largo Carlo Felice civ.29	17	piazza Gramsci piazza civ.1
4	largo Carlo Felice civ.48	18	via Mancini (ingresso parcheggi)
5	largo Carlo Felice civ.13	19	via San Lucifero civ.78a (lato Chiesa)
6	piazza de Gasperi (ingresso Palazzo Comunale)	20	viale Bonaria ex piazzale Banca fronte civ.33
7	via Alghero civ.50	21	via Mameli fronte civ.164b (fronte mediateca)
8	via Farina civ. 29 (angolo via Satta)	22	via Pergolesi civ.31
9	viale Bonaria fronte civ.112	23	via Petrarca fronte civ. 41
10	via Pacinotti fronte civ. 25 (Mercato)	24	corso Vittorio Emanuele fronte civ.275
11	viale Regina Margherita (piazzetta)	25	via Dante civ.188
12	viale Regina Margherita civ.41a	26	via Orlando fronte civ.14
13	via Santa Margherita civ.22	27	via Caprera civ.27
14	piazza Galilei fronte civ.13	28	via Tiziano civ.70 (Mercato)

Numero indicato su ogni parcometro	Ubicazione parcometri	Numero indicato su ogni parcometro	Ubicazione parcometri
29	via Logudoro civ.22	51	via Dante fronte civ.218
30	via Paoli civ.18a	52	via Machiavelli civ.22
31	via Tiziano angolo via Dante	53	via Foscolo civ.55
32	via XX Settembre fronte civ.38	54	via Lai civ.47
33	viale Bonaria fronte civ. 120 (piazza Donatori di sangue)	55	via Mameli civ.50
34	via Cocco Ortu fronte civ.81 (Mercato)	56	via Sant'Alenixedda civ.12
35	via Mameli civ.7 (angolo via Angioy)	57	via Torbeno civ.8
36	via Carducci civ.19	58	piazza Ichnusa civ.32
37	via Cavaro civ.31	59	via Roma civ.52 (lato stazione)
38	via Sonnino civ.182	60	piazza Giovanni XXIII civ.37
39	via Dante civ.59 (angolo via Donizetti)	61	piazza Michelangelo civ.15
40	via Grazia Deledda fronte civ.13	62	via G. Benedetta fronte civ.30
41	via Mameli civ.124	63	via Goldoni angolo Via Alberti
42	via Manzoni civ.2	64	via Castiglione civ.20
43	via San Benedetto civ.50a (fronte Poste)	65	via dei Giudicati civ.27
44	via San Benedetto civ.4	66	piazza Giovanni XXIII fronte civ.16
45	via Sonnino civ.102	67	via Boiardo civ.10
46	via Cocco Ortu civ.28	68	via Salaris civ.15
47	via Quirra (interno Mercato)	69	via Pascoli civ.31
48	via Sonnino fronte civ.44	70	piazza del Carmine civ.29
49	via Iglesias civ.2	71	viale Trieste civ.47
50	via Machiavelli civ.36		



8

**PARTE OTTAVA:
LO SVILUPPO
DELL'AZIENDA**

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 S.r.l. 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 S.r.l. ha deciso di adottare e documentare il proprio Sistema di Gestione della Qualità nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9001:2015 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.

9

PARTE NONA: 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 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 tabella sotto da aggiornare (www.parkar.it - versione mobile m.parkar.it).





PARKAR

CONTATTI

Sede societaria
viale Trieste 159/3
09123 - Cagliari

Informazioni

070 2091122
070 2091238

Orari al pubblico
dal lunedì al venerdì:
8.25 - 13.15
dal lunedì al giovedì:
15.00 - 17.00

Informazioni pass residenti

070 2091287
070 2091237

parkar.richiestapass@legalmail.it

Orari al pubblico:
dal lunedì al venerdì:
9.00 - 12.30
dal martedì al giovedì:
15.00 - 17.00

Parcheggio multipiano Manzoni attivo 24h al giorno

070 2091501
348 54 03 114

Parcheggio multipiano Piazza Nuova attivo 24h al giorno

070 2091551
348 40 03 048

Mail certificata
parkar.srl@legalmail.it

Sito internet
www.parkar.it

Versione mobile
m.parkar.it

Segnalazioni e reclami

070 2091200
parkar.srl@legamail.it

Orari al pubblico
dal lunedì al venerdì
9.00 - 12.30

Amministrazione

070 2091122
070 2091238

Finito di stampare nel mese di
Gennaio 2024.