

CARTA DEI SERVIZI 2024

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl

SERVIZIO SOSTA

INDICE

1. INTRODUZIONE

- 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi
- 1.2. I principi fondamentali
- 1.3 Il giudizio sul servizio

2. MISSIONE

- 2.1 Presentazione dell'Azienda e principali servizi gestiti
- 2.2 La certificazione di qualità
- 2.3 Personale
- 2.4 Sistema integrato 231/ anticorruzione

3. SERVIZIO SOSTA

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

- 4.1 Tariffe e dettaglio aree di sosta
- 4.2 Modalità di pagamento della sosta; altre funzioni dei parcometri
- 4.3 Controllo dei titoli di sosta
- 4.4 Sanzioni amministrative per sosta irregolare
- 4.5. Ricorsi

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2024

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- 6.1 Informazioni
- 6.2 Assistenza
- 6.3 Sicurezza
- 6.4 Accessibilità ai Clienti diversamente abili
- 6.5 Comfort
- 6.6 Rapporto con i Clienti
 - 6.6.1 Personale front office
 - 6.6.2 Comportamento del personale a contatto con il pubblico
 - 6.6.3 Suggerimenti e reclami
 - 6.6.4 Recapiti per il Clienti

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl informa i cittadini sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

Il documento ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, dalla Legge 11.7.1995 n. 273 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti"). I successivi presupposti si rinvergono nell'art. 2, comma 461 della L. 244/2007, Deliberazioni Civit 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", 89/2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del settore di misurazione e valutazione delle performance" e 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"; L. 33/2013 art. 32, da ultimo art. 25 del D.Lgs. 201/2022.

La presente carta dei servizi viene in ogni caso adottata in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Eraclea.

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che Eraclea Patrimonio e Servizi Srl si propone di rispettare e migliorare.

La Carta verrà annualmente aggiornata sulla base di obiettivi di consolidamento e/ o miglioramento, tenendo anche conto della disponibilità dei dati raccolti tramite le indagini di Customer Satisfaction.

1.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Eraclea Patrimonio e Servizi Srl è improntata sui seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità: servizio accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti (le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità).

Continuità e regolarità: garanzia di servizi regolari e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore (interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc). In caso di

sospensioni o interruzioni dell'attività, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl si impegna ad adottare tutte le misure necessarie - in primo luogo l'informazione - per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

Partecipazione: i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, reclami, suggerimenti sul servizio. Eraclea Patrimonio e Servizi Srl si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate. Confronto con la Clientela, anche attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni sulla qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: aumento del livello qualitativo del servizio, sintesi tra capacità di soddisfare i clienti, economia delle erogazioni. Eraclea Patrimonio e Servizi Srl si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze manifestate dai Clienti.

Fattori di qualità: sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto.

Quelli individuati da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl sono:

- informazioni e copertura del territorio;
- assistenza;
- sicurezza;
- accessibilità ai clienti diversamente abili;
- confort,
- rapporto con i clienti e gestione reclami.

Indicatori di qualità: rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi Eraclea Patrimonio e Servizi Srl tali indicatori derivano dagli impegni assunti con il Comune di Eraclea, meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio.

Standard di prestazione: sono i livelli di servizio che Eraclea Patrimonio e Servizi Srl si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con gli Enti affidanti. Pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Eraclea. Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione del Cliente

Per conoscere il grado di soddisfazione della clientela ed individuare eventuali opzioni di miglioramento sui diversi aspetti del servizio sosta, Eraclea Patrimonio e

Servizi Srl effettua annualmente una **indagine di rilevazione della qualità percepita dai clienti**. I risultati dell'indagine vengono pubblicati sulla presente Carta dei Servizi. Viene inoltre monitorato il numero dei reclami, qualora questi siano riconducibili a disservizi imputabili a responsabilità diretta di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl

1.3. IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

L'indagine di rilevazione della qualità percepita sui servizi gestiti (verde pubblico, cimiteri, impianti sportivi, gestione sosta) verrà svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl o direttamente dalla società tramite interviste telefoniche, verificando il livello di soddisfazione rilevato sugli aspetti operativi relativi al servizio sulla base dei seguenti criteri

SERVIZIO SOSTA CUSTOMER SATISFACTION – INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	VOTI MEDI
Corretto funzionamento del parcometro	DA 1 A 10
Facilità individuazione e accesso al parcometro	DA 1 A 10
Adeguatezza informazioni per l'uso del parcometro	DA 1 A 10
Modalità di pagamento	DA 1 A 10
Sistemi di pagamento innovativi	DA 1 A 10
Adeguatezza del servizio	DA 1 A 10
Elasticità verso gli automobilisti, tolleranza ragionevole	DA 1 A 10
GIUDIZIO COMPLESSIVO	

Di seguito viene riportata la tabella delle possibili criticità liberamente segnalabili dalla utenza (con risposte libere sul servizio sulla sosta in generale nel territorio)

CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO SOSTA	In valore percentuale sul totale delle segnalazioni
Prezzi alti	
Mancanza parcheggi / pochi parcheggi	
Pochi parcheggi gratuiti / troppi parcheggi a pagamento	
Parcometri non funzionanti – spesso fuori servizio	
Parcometri scomodi (poco visibili o non accessibili)	
Pochi controlli	
Troppe multe, scarsa tolleranza verso automobilisti Pochi parcometri	
Pochi posti per disabili / mancanza parcheggi disabili Modalità di pagamento scomoda / complessa	
Non è possibile pagare con carta di credito	
Non è possibile pagare con contante	
Non è possibile pagare con telefono o APP	
Sistemi poco innovativi	
Utilizzo del parcometro poco chiara	
talvolta la sbarra non funziona	
manutenzione segnaletica/ aree di parcheggio	
servizio poco adeguato	
aree di sosta utilizzate da camper	

2. MISSIONE

2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

La società **Eraclea Patrimonio e Servizi Srl (EPS S.r.l)** è interamente partecipata dal **Comune di Eraclea** e, da maggio 2007, ha in gestione i **servizi di sosta on street e off street e la mobilità sul territorio Comunale**. Obiettivo primario della società è **rendere compatibili le esigenze della clientela turistica e residente con quelle degli operatori turistici**, all'interno di un contesto territoriale dove il contatto con la natura gode di una posizione privilegiata in quanto immersi in una pineta a due passi dal mare, a pochi minuti da Venezia.

La nascita delle società patrimoniali è stata dettata sovente da un'esigenza di carattere normativo: l'obbligo di scorporo per le società di servizi che detenessero reti, impianti ed altre dotazioni.

Nella fattispecie si fa riferimento all'art. 35 della Legge 448 del 2001 (Legge Finanziaria 2002), la cui ratio consiste nell'esigenza di assicurare la piena accessibilità agli asset funzionali allo svolgimento dei Servizi Pubblici Locali da parte di soggetti gestori eventualmente scelti con procedure ad evidenza pubblica.

Recentemente emergono le importanti modifiche apportate dall'art.14 della Legge 326/2003, ove si ha:

- una più precisa definizione dei "servizi di rilevanza economica" in luogo della precedente qualificazione dei servizi di rilevanza industriale (art. 113 TUEL, chiarendo ovviamente anche i servizi privi di rilevanza industriale, ora economica, facenti capo all'art. 113 Bis TUEL);
- la previsione che la società a cui venga conferita la proprietà delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni sia a totale capitale interamente pubblico incedibile (in precedenza si stabiliva la maggioranza del capitale).

Tali considerazioni di carattere normativo determinano un processo di allargamento delle competenze e delle responsabilità facenti capo agli Enti Locali, tali per cui affinché si possa parlare di autonomia effettiva, è indispensabile predisporre una gamma di strumenti di politica locale effettivamente ampia ed efficace.

Si necessita pertanto la ristrutturazione della finanza pubblica al fine di tener conto dei vincoli imposti dal Patto di Stabilità Europeo, nonché di liberare risorse necessarie per rilanciare l'azione dei governi locali sul territorio di pertinenza in direzione del soddisfacimento di bisogni sempre più articolati.

Tali due esigenze fanno emergere l'opportunità strategica di costituire una Società Patrimoniale, di cui l'Ente Locale sia unico socio, che si configuri con il ruolo di

"Cassaforte Pubblica", consentendo efficienze finanziarie, contabili, fiscali e organizzativo-gestionali.

Il capitale risulta essere al 100,00% di proprietà del Comune di ERACLEA

I servizi riguardano direttamente o indirettamente la gestione del territorio e dei beni pubblici nell'interesse della cittadinanza ed in particolare:

- la gestione dei servizi cimiteriali (escluse le operazioni di polizia mortuaria);
- la gestione della manutenzione del verde pubblico;
- la gestione di servizi di sosta e altre attività inerenti la mobilità;
- la gestione degli impianti sportivi comunali
- la gestione del servizio di farmacia comunale
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti.
-

2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Attualmente la Eraclea Patrimonio e Servizi Srl NON è dotata di certificazione di qualità, ma sta predisponendo le procedure volte a ottenere un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 e ISO 37001 impegnando quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti.

2.3. PERSONALE

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl disponeva al 31/12/2023 complessivamente di n. **8** dipendenti della società (a cui sono da aggiungere i dipendenti c.d. "*stagionali*"). Il personale che si occupa della sosta è impegnato in attività di:

- a) front - office;
- b) amministrazione;
- c) controllo della sosta (ausiliari del traffico, ai sensi dell'art. 17 comma 132 L. 12/1997);
- d) manutenzione impianti e aree parcheggio ;

Identificabilità del personale

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto al controllo della sosta indossa la divisa specifica ed espone bene visibile il cartellino di riconoscimento.

Monitoraggio sanitario del personale

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

Formazione del personale

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl., consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico e alla formazione generale del proprio personale.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

Cortesie del personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con Clientela, ed è tenuto a rivolgersi ai fruitori dei servizi con rispetto e professionalità; risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile; cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito; indossa la divisa (se prescritto); porta in modo ben visibile la tessera di riconoscimento o – se operatore telefonico – dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice Etico e di Comportamento del personale.

2.4 SISTEMA INTEGRATO 231/01 - ANTICORRUZIONE

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl., sta adottando ed implementando in continuo un sistema integrato di prevenzione dei rischi di cui al D.Lgs.231/2001 s.m.i. esteso alla vigente normativa anticorruzione, in quanto società con capitale a maggioranza pubblica. In particolare sul sito aziendale "società trasparente" è pubblicato il modello Ex D.Lgs.231/2001 e il PTPCT (Piano triennale della prevenzione della corruzione e trasparenza.), annualmente aggiornato.

Nell'ambito del PTPCT è presente una area specifica relativa al servizio sosta, in cui sono elencati i processi in rapporto ai rischi dell'attività, nonché le misure adottate dall'azienda riguardo al contenimento dei suddetti rischi.

3. SERVIZIO SOSTA

In riferimento all'attività relativa a servizi sosta, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl è affidataria di contratti di servizio nel Comune di Eraclea.

L'affidamento a Eraclea Patrimonio e Servizi Srl prevede una durata ventennale (14.05.2007 sino 13.05.2027).

Il contratto prevede che Eraclea Patrimonio e Servizi Srl provveda in nome e per conto del Comune di Eraclea alla prestazione di servizio di esazione della tariffa, alla fornitura e manutenzione dei parcometri, alla manutenzione delle aree di sosta (segnaletica orizzontale e verticale) nel territorio del Comune di Eraclea, alla vendita degli abbonamenti sempre in nome proprio ed alle altre prestazioni accessorie oggetto del contratto.

Titolare del servizio e degli incassi integrali tutti della tariffa pagata dall'utenza (incassi da parcometro, da "Skidata" con accesso a sbarra, da carta di credito, da telefono cellulare, ecc.) **è esclusivamente Eraclea Patrimonio e Servizi Srl.**

Sui biglietti della sosta, su qualsiasi altro supporto di modalità di pagamento è unicamente apposto il logo del Eraclea Patrimonio e Servizi Srl.

Gli incassi sono versati direttamente su conto bancario della Eraclea Patrimonio e Servizi Srl.

Il logo di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl sui parcometri e su ogni altra documentazione è apposto per fornire assistenza ed informazioni all'utenza.

Il governo della mobilità e quindi anche della sosta è di esclusiva competenza del Comune di Eraclea che pertanto stabilisce tariffe, gratuità, permessi ecc., senza alcuna competenza di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl a riguardo.

Le aree di sosta a pagamento sono gestite con parcometri o con sistema "Skidata" (accesso regolato da sbarre).

Al fine di sottoporsi alla massima trasparenza, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl ha adottato specifiche procedure di verifica e controllo. Tutti i parcometri ed i sistemi c.d. Skidata sono centralizzati in rete (mediante collegamento con SIM telefonica o ADSL) e sono gestiti da softwares presso server esterno ("**INPUT Cloud PDM Control**" e "**Skidata SWEB Control** "). I softwares danno la possibilità di evidenziare in tempo reale – e per ogni parcometro Siemens e cassa automatica dei sistemi Skidata, i singoli pagamenti (anche per tipologia), gli incassi contenuti, i prelievi degli incassi effettuati, i malfunzionamenti, con statistiche e dati storici. Analogo software Easypark riguarda il pagamento della sosta con telefono cellulare /applicazione smartphone.

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

I servizi di sosta a pagamento nel territorio comunale di Eraclea istituiti dal Comune di Eraclea sono normati da Ordinanza comunale.

I posti a pagamento istituiti dal Comune di Eraclea al 31/05/2023 risultano n. 3350 così distribuiti:

CITTA'	AUTO	CARAVAN	STALLI TOTALI
Eraclea Mare	3300	50	3350

4.1. TARIFFE E DETTAGLIO AREE DI SOSTA

PARCHEGGI APERTI E STALLI CON STRISCE BLU REGOLATI DA PARCOMETRO

PERIODI E ORARI DI PAGAMENTO

DALLE ORE 07.00 ALLE ORE 21.00 – TUTTI I GIORNI DAL 25 APRILE AL 30 SETTEMBRE

ZONA TARIFFARIA 1: P8_ MARE 1 - P10_ GIRASOLI – P7_ PLAZA – P12_ ACERI

1,70 €/ora - sosta minima acquistabile 15 minuti - sosta massima 24h

per questa zona NON è possibile acquistare un abbonamento

ZONA TARIFFARIA 2: P5_ TIGLI

1,70 €/ora - sosta minima acquistabile 15 minuti - tariffa massima giornaliera € 8,00

per questa zona è possibile acquistare abbonamenti:

stagionale € 249,00, mensile € 99,00, quindicinale €79,00, settimanale €45,00

ZONA TARIFFARIA 3: P4_ CENTRALE – P6_ ROSE – P9_ CICLAMINI

1,50 €/ora - sosta minima acquistabile 15 minuti - tariffa massima giornaliera € 8,00

per questa zona è possibile acquistare abbonamenti:

stagionale € 179,00 (€159,00- P6_ ROSE) , mensile € 89,00, quindicinale €69,00, settimanale €45,00

ZONA TARIFFARIA 4: P11 _ FIORI

1,00 €/ora - sosta minima acquistabile 15 minuti - tariffa massima giornaliera € 6,00

per questa zona è possibile acquistare abbonamenti:

stagionale € 159,00 , mensile € 89,00, quindicinale €69,00, settimanale €45,00

PARCHEGGI A PAGAMENTO CON ACCESSO REGOLATO DA SBARRE

PERIODI E ORARI DI PAGAMENTO

DALLE ORE 00.00 ALLE ORE 24.00 – TUTTI I GIORNI DAL 25 APRILE AL 30 SETTEMBRE

PARCHEGGIO P1_ABETI

TARIFFA 1,50 €/ora - sosta minima acquistabile 15 minuti - tariffa massima giornaliera € 8,00

per questa zona è possibile acquistare abbonamenti:

stagionale € 249,00, mensile € 99,00, quindicinale €79,00, settimanale €45,00

Estratto del regolamento dell'area

Area con accesso a sbarra in entrata ed in uscita 00.00 • 24.00

Riservato per autovetture (in particolare, cat. M1 art. 47 2° comma lett. B: veicoli destinati al trasporto di persone, aventi al massimo 8 posti a sedere oltre al sedile del conducente), prive di rimorchio di qualsiasi genere. Non sono ammessi altri veicoli: camper, caravan, autocarri, motocicli, cicli, ecc.).

Parcheggio senza custodia.

Parcheggio videosorvegliato da remoto 24 ore con n. 6 telecamere, con passaggi all'interno della vigilanza.

Numero posti auto: n. **240** (all'esterno dell'area sono posizionati n. 8 posti disabili gratuiti, Sono altresì presenti numerosi posti moto gratuiti).

Entrata ed uscita con sosta o transito rapidi: entro 15 minuti dal “*momento dell'ingresso nell'area*”, come sopra meglio dettagliato (per soste brevi o nel caso si entri e non si trovi posto): **gratuito; non passare dalla cassa, presentarsi alla sbarra di uscita col biglietto di entrata.**

Modalità di pagamento: cassa automatica (contanti - monete e banconote, con rendiresto; carta di credito), **inserendo il biglietto di entrata.** In caso di malfunzionamento della cassa, viene aperta la cassa manuale con modalità di pagamento alternativa (moneta, carta di credito POS, che consente il pagamento l'esatto importo dovuto). Viene emessa ricevuta su richiesta (NON deve essere utilizzata per consentire l'uscita). **USCIRE dal parcheggio entro 10 minuti dal pagamento.**

Malfunzionamento: in caso di malfunzionamento (in primis mancata apertura delle sbarre), è presente (nella zona tra le due sbarre) **colonnina con collegamento telefonico SOS** attivabile mediante **pressione di specifico tasto.** In caso di impossibilità per qualsiasi motivo di attivare tale contatto, l'utente può chiamare il numero specifico segnalato sulla colonnina

Indennizzo per richiesta interventi di emergenza (es. mancata apertura sbarra): si ritiene normale una tempistica massima di intervento del personale di 15 minuti dalla chiamata durante le ore diurne (08.00-20.00) e 30 minuti nelle ore notturne (20.00-08.00). Per una tempistica superiore, qualora non fosse giustificata da oggettive situazioni di forza maggiore, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl indennizzerà l'utente per il disagio per un importo comunque non superiore a € 8,00, pari al massimo della tariffa giornaliera.

PARCHEGGIO P2_PIOPI

TARIFFA 1,50 €/ora - sosta minima acquistabile 15 minuti - tariffa massima giornaliera € 8,00

per questa zona è possibile acquistare abbonamenti:

stagionale € 249,00, mensile € 99,00, quindicinale €79,00, settimanale €45,00

Estratto del regolamento dell'area

Area con accesso a sbarra in entrata ed in uscita 00.00 • 24.00

Riservato per autovetture (in particolare, cat. M1 art. 47 2° comma lett. B: veicoli destinati al trasporto di persone, aventi al massimo 8 posti a sedere oltre al sedile del conducente), prive di rimorchio di qualsiasi genere. Non sono ammessi altri veicoli: camper, caravan, autocarri, motocicli, cicli, ecc.).

Parcheggio senza custodia.

Parcheggio videosorvegliato da remoto 24 ore con n. 6 telecamere, con passaggi all'interno della vigilanza.

Numero posti auto: n. 450 (all'esterno dell'area sono posizionati n. 8 posti disabili gratuiti, Sono altresì presenti numerosi posti moto gratuiti).

Entrata ed uscita con sosta o transito rapidi: entro 15 minuti dal "***momento dell'ingresso nell'area***", come sopra meglio dettagliato (per soste brevi o nel caso si entri e non si trovi posto): **gratuito; non passare dalla cassa, presentarsi alla sbarra di uscita col biglietto di entrata.**

Modalità di pagamento: cassa automatica (contanti - monete e banconote, con rendiresto; carta di credito), **inserendo il biglietto di entrata.** In caso di malfunzionamento della cassa, viene aperta la cassa manuale con modalità di pagamento alternativa (moneta, carta di credito POS, che consente il pagamento l'esatto importo dovuto). Viene emessa ricevuta su richiesta (NON deve essere utilizzata per consentire l'uscita). **USCIRE dal parcheggio entro 10 minuti dal pagamento.**

Malfunzionamento: in caso di malfunzionamento (in primis mancata apertura delle sbarre), è presente (nella zona tra le due sbarre) **colonnina con collegamento telefonico SOS** attivabile mediante **pressione di specifico tasto**. In caso di impossibilità per qualsiasi motivo di attivare tale contatto, l'utente può chiamare il numero specifico segnalato sulla colonnina

Indennizzo per richiesta interventi di emergenza (es. mancata apertura sbarra): si ritiene normale una tempistica massima di intervento del personale di 15 minuti dalla chiamata durante le ore diurne (08.00-20.00) e 30 minuti nelle ore notturne (20.00-08.00). Per una tempistica superiore, qualora non fosse giustificata da oggettive situazioni di forza maggiore, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl indennizzerà l'utente per il disagio per un importo comunque non superiore a € 8,00, pari al massimo della tariffa giornaliera.

PARCHEGGIO P3_CAMPER

TARIFFA 12,00 €/giorno (ogni 24h) - tariffa massima giornaliera € 12,00

per questa zona NON è possibile acquistare abbonamenti

Estratto del regolamento dell'area

Area con accesso a sbarra in entrata ed in uscita 00.00 • 24.00

Riservato per Caravan (in particolare, cat. M2 art. 47 2° comma lett. B: veicoli destinati al trasporto di persone, aventi più di otto posti a sedere oltre al sedile del conducente e massa massima non superiore a 5 t;), prive di rimorchio di qualsiasi genere. Non sono ammessi altri veicoli: auto, autobus, autocarri, motocicli, cicli, ecc.).

Parcheggio senza custodia.

Parcheggio videosorvegliato da remoto 24 ore con n. 4 telecamere, con passaggi all'interno della vigilanza.

Numero posti Caravan: n. 50

Entrata ed uscita con sosta o transito rapidi: entro 15 minuti dal "***momento dell'ingresso nell'area***", come sopra meglio dettagliato (per soste brevi o nel caso si entri e non si trovi posto): **gratuito; non passare dalla cassa, presentarsi alla sbarra di uscita col biglietto di entrata.**

Modalità di pagamento: **ESCLUSIVAMENTE CON CARTA DI CREDITO** inserendo il biglietto di entrata **ALL'INTERNO DELLA COLONNINA DI USCITA DOTATA DI DISPOSITIVO DI PAGAMENTO POS**. In caso di malfunzionamento della , viene aperta la cassa manuale con modalità di pagamento alternativa (moneta, carta di credito

POS che consente l'esatto importo di pagamento). Viene emessa ricevuta su richiesta (NON deve essere utilizzata per consentire l'uscita). **USCIRE dal parcheggio ENTRO 10 minuti dal pagamento.**

Malfunzionamento: in caso di malfunzionamento (in primis mancata apertura delle sbarre), è presente (nella zona tra le due sbarre) **colonnina con collegamento telefonico SOS** attivabile mediante **pressione di specifico tasto**. In caso di impossibilità per qualsiasi motivo di attivare tale contatto, l'utente può chiamare il numero specifico segnalato sulla colonnina

Indennizzo per richiesta interventi di emergenza (es. mancata apertura sbarra): si ritiene normale una tempistica massima di intervento del personale di 15 minuti dalla chiamata durante le ore diurne (08.00-20.00) e 30 minuti nelle ore notturne (20.00-08.00) Per una tempistica superiore, qualora non fosse giustificata da oggettive situazioni di forza maggiore, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl indennizzerà l'utente per il disagio per un importo comunque non superiore a € 12,00, pari al massimo della tariffa giornaliera

4.2. MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA SOSTA

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl gestisce aree di parcheggio con diverse modalità di pagamento.

Presso i parcometri

Per ottenere il tagliando di sosta, il pagamento è ammesso con monete.

Presso tutti i parcometri è inoltre possibile effettuare il pagamento con carta di credito (Visa, Mastercard, circuito Maestro, ecc.) ovvero tramite **App Easypark** (il cui servizio è gestito interamente dalla società fornitrice dell'applicazione).

Il pagamento della sosta è da effettuarsi al momento di inizio del parcheggio.

Presso le casse automatiche (nei parcheggi gestiti con sistema Skidata)

Presso i parcheggi gestiti con sistema Skidata (accesso regolato da sbarre) il pagamento avviene al momento dell'uscita ed è a consumo (a differenza del pagamento presso i parcometri, in cui il pagamento della sosta è da effettuarsi al momento di inizio del parcheggio). Dopo avere inserito il biglietto ricevuto al momento dell'ingresso, il pagamento può essere effettuato con monete e/o con banconote (taglio max € 50,00). Le casse automatiche sono dotate di rendiresto.

Presso le casse automatiche è inoltre possibile effettuare il pagamento con carta di credito (Visa, Mastercard, circuito Maestro, ecc.)

Mediante utilizzo di telefono cellulare (App Easypark)

Da maggio 2023 è possibile effettuare il pagamento della sosta mediante utilizzo del telefono cellulare/smartphone tramite Applicazione Easypark, previa registrazione al sito www.easypark.com e installazione di applicazione sul proprio dispositivo smartphone. Il pagamento della sosta con il telefono cellulare non comporta costi a carico dell'utente, al di là della tariffa della sosta, salvo servizi aggiuntivi richiesti dalla società fornitrice del servizio.

Per informazioni: <https://www.easypark.com/it-it/quanto-costa>.

Abbonamenti

Dal 25 aprile 2024 è possibile scegliere tra diverse tipologie di abbonamento:

 TARIFFE E ABBONAMENTI 2024							
ABBONAMENTI A TARIFFA STANDARD							
	Parcheggio off street AUTOMATIZZATI PIOPI	Parcheggio off street AUTOMATIZZATI ABETI	Parcheggio off street con Parcometro TIGLI	Parcheggio off street con Parcometro CENTRALE	Parcheggio off street con Parcometro CICLAMINI	Parcheggio off street con Parcometro ROSE	Parcheggio off street con Parcometro FIORI
PARCHEGGIO							
STAGIONALE 24/H	249,00 €	249,00 €	249,00 €	179,00 €	179,00 €	159,00 €	159,00 €
MENSILE 24/H (30 giorni dal rilascio)	99,00 €	99,00 €	99,00 €	89,00 €	89,00 €	89,00 €	89,00 €
QUINDICINALE 24/H (15 giorni dal rilascio)	79,00 €	79,00 €	79,00 €	69,00 €	69,00 €	69,00 €	69,00 €
SETTIMANALE 24/H (7 giorni dal rilascio)	45,00 €	45,00 €	45,00 €	45,00 €	45,00 €	45,00 €	45,00 €
ABBONAMENTI A TARIFFA AGEVOLATA RISERVATA AI RESIDENTI, LAVORATORI DIPENDENTI E TITOLARI DI PICCOLE ATTIVITA' AD ERACLEA							
Max 1 abbonamento per persona fisica, i requisiti vanno documentati.							
	PIOPI	ABETI	TIGLI	CENTRALE	CICLAMINI	ROSE	FIORI
PARCHEGGIO							
STAGIONALE RESIDENTI	139,00 €	139,00 €	139,00 €	119,00 €	119,00 €	109,00 €	109,00 €
MENSILE RESIDENTI	49,00 €	49,00 €	49,00 €	49,00 €	49,00 €	49,00 €	49,00 €
ABBONAMENTI STAGIONALI IN CONVENZIONE PER ATTIVITA' COMMERCIALI - CONDOMINI							
	PIOPI	ABETI	TIGLI	CENTRALE	CICLAMINI	ROSE	FIORI
PARCHEGGIO							
DA 1 A 5 ABBONAMENTI (cad)	249,00 €	249,00 €	249,00 €	179,00 €	179,00 €	129,00 €	129,00 €
DA 6 A 10 ABBONAMENTI (cad)	239,00 €	239,00 €	239,00 €	169,00 €	169,00 €	119,00 €	119,00 €
DA 11 A 15 ABBONAMENTI (cad)	229,00 €	229,00 €	229,00 €	159,00 €	159,00 €	109,00 €	109,00 €
DA 16 A 20 ABBONAMENTI (cad)	209,00 €	209,00 €	209,00 €	149,00 €	149,00 €	109,00 €	109,00 €
OLTRE 20 ABBONAMENTI (cad)	189,00 €	189,00 €	189,00 €	149,00 €	149,00 €	109,00 €	109,00 €

L'abbonamento consente di parcheggiare senza limiti temporali nel periodo di validità **esclusivamente nel parcheggio indicato nella tessera Cartacea (ovvero magnetica per i parcheggi a sbarre)** rilasciata e non dà diritto a stalli riservati.

La richiesta di abbonamento può essere presentata in qualsiasi momento, compilando il Modulo richiesta abbonamenti disponibile presso lo sportello aperto presso il **Parcheggio P1_Abeti**, seguendo le istruzioni contenute Regolamento abbonamenti, ivi presente

Il periodo di validità decorre dal 1° giorno successivo alla richiesta.

La durata dell'abbonamento mensile, è riferita al mese solare: il periodo di validità decorre dal 1° giorno del mese successivo alla richiesta sino all'ultimo giorno di calendario del periodo prescelto. Qualora espressamente richiesto dall'utente, l'abbonamento potrà avere validità anche riferita alla mensilità in corso, dietro corrispettivo dell'intera mensilità.

4.3. CONTROLLO DEI TITOLI DI SOSTA

Il personale di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl, sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile, controlla la regolarità della sosta e del suo pagamento, ed è tenuto al rilievo delle irregolarità. È sempre disponibile per informazioni ai cittadini.

Una parte degli addetti alla sosta di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl (identificati da apposita divisa ad alta visibilità) è abilitata a svolgere le funzioni di Ausiliario della Sosta ai sensi di legge, avendo seguito apposito corso e sostenuto l'esame di abilitazione presso gli organi della Polizia Municipale.

In caso di irregolarità, decorso il tempo per l'attivazione dei dispositivi di sosta, gli Ausiliari compilano la sanzione amministrativa, di importo diverso a seconda del tipo di violazione, e contestano l'infrazione all'interessato, se presente. Gli introiti delle sanzioni sono incassati dal Comune di Eraclea "Polizia Municipale-Reparto Contravvenzioni" e il pagamento può avvenire esclusivamente con le modalità indicate nelle stesse. Tutte le indicazioni sulle modalità di pagamento degli avvisi e delle sanzioni sono disponibili on line sul sito

Con l'introduzione del pagamento con telefono cellulare, i palmari sono stati dotati di collegamento on line con l'App Easypark in modo da verificare il tempo reale la sosta attiva. In caso di eventuale occasionale malfunzionamento del sistema, prevedibilmente per possibili problemi di connessione, l'utente potrà contattare Eraclea Patrimonio e Servizi Srl (tramite e-mail sosta@eracleapatrimonio.it) che verificherà nel sistema e provvederà nel caso a proporre d'ufficio alla Polizia Municipale l'archiviazione del preavviso.

Si evidenzia che i parcheggi di Eraclea applicano in tutte le aree tariffe a tempo determinato. Pertanto, così come confermato in sede di decisione di ricorsi, non si applicano in ogni caso le determinazioni di alcuni decreti ministeriali che in passato avevano generato problemi di interpretazione riguardo alle sanzioni applicabili in ogni caso riferiti a situazioni di sosta a pagamento senza limiti temporali. Si applicano pertanto pienamente le sanzioni previste dal Codice della Strada.

Si evidenzia che Eraclea Patrimonio e Servizi Srl impiega unicamente propri dipendenti come ausiliari del traffico, a cui è stato rilasciato dal Sindaco del Comune di Eraclea apposito decreto che li autorizza alle funzioni di accertamento delle violazioni in materia di sosta ai sensi dell'art. 12 bis del C.d.S (Codice della Strada), con il conferimento del potere di contestazione delle infrazioni i cui agli art. 7, 157, 158 e 159 del C.d.S. Il sopracitato art.12 bis ha pertanto esteso la competenza degli ausiliari del traffico, con riferimento anche agli articoli del C.d.S. sopracitati, al di fuori delle aree di sosta.

4.4. LE SANZIONI AMMINISTRATIVE PER SOSTA IRREGOLARE

Per il pagamento di sanzione amministrativa relativa al Codice della Strada ci si deve riferire al sito del Comune di Eraclea <https://www.comune.eraclea.ve.it/servizio/conciliazione-verbali-codice-stradale/>

4.5. RICORSI

Il ricorso al Giudice di Pace o al Prefetto può essere fatto solo a seguito di ricezione del verbale da parte della Polizia Municipale. Detto ricorso non può essere fatto pertanto nei confronti del "preavviso" emesso dall'ausiliario del traffico.

Eventuali segnalazioni ad Eraclea Patrimonio e Servizi Srl. da parte dell'utente riguardo al "preavviso" potranno essere trasmesse secondo le seguenti modalità:

- mail sosta@eracleapatrimonio.it
- consegna diretta presso la sede Eraclea Patrimonio e Servizi Srl. in via Abeti n 2 Eraclea.

Il servizio di gestione delle segnalazioni è al momento attivo per il Comune di Eraclea.

Trattandosi di subprocedimento, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl provvederà all'istruttoria: sulla base delle direttive impartite dai Comandi di Polizia Municipale, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl, trasmetterà le risultanze unicamente alla Polizia Municipale per le valutazioni di sua esclusiva competenza.

Si evidenzia che gli ausiliari di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl emettono il preavviso di accertamento, che , dal momento della sua emissione è inserito all'interno delle banche dati della polizia locale. Eraclea Patrimonio e Servizi Srl non ha alcuna competenza riguardo archiviazione o annullamento dei preavvisi, essendo in capo ogni competenza alla Polizia Locale. Successivamente, qualora non venga effettuato dall'utente il pagamento del preavviso, la Polizia Locale notificherà nei tempi previsti dalla normativa vigente il verbale.

Numero di telefono della Polizia Locale di Eraclea: +39 0421 234365

email poliziamunicipale@comune.eraclea.ve.it

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD - 2024

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD RICHIESTO CONTRATTO DI SERVIZIO	DA	DATO CONSUNTIVO 2024	DATO PREVISIONE 2025
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n	Non previsto		15	Mantenere dato 2024
INFORMAZIONI PARCOMETRI	SUI Parcometri con cartello di segnalazione: orari - tariffe - informazioni d'uso	%	Non previsto		100	Mantenere standard
INFORMAZIONI IN GENERALE ALL'UTENZA	Ufficio Clienti presso sportello disponibile nei seguenti orari: lun- ven 15.00-19.00 sab dom 10.00-18.00	n	Non previsto		1	Mantenere standard
	Ufficio informazioni telefonico, disponibile nei seguenti orari: lun- dom 09.00-18.00	n	Non previsto		1	Mantenere standard
	Sito internet aziendale	n	1		Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei Servizi	n. edizioni / anno	1/2024		Pubblicata	riedizione entro 30/05/2025
	Tempo massimo di risposta ai reclami/ segnalazioni relativi alla sosta	giorni	Non previsto		30	Mantenere standard
	Numero minimo addetti controllo e informazioni	n.	Non previsto		5	Mantenere standard
ASSISTENZA NEL PAGAMENTO DELLA SOSTA	Sistemi di pagamento ammessi:	n	2		3	3
	- pagamento in monete, presso i parcometri	%	100		100	Mantenere standard
	- pagamento con carta di credito, presso i parcometri	%	100		100	Mantenere standard
	- pagamento mediante telefono cellulare	%	Non previsto		100	Mantenere standard
	- con abbonamento	%	Non previsto		Tutti i parcheggi escluso P_mara 1 P_Aceri P_plaza	Mantenere standard
SICUREZZA	Parcometri a pannelli solari	%	100		100	Mantenere standard
	Pronto intervento personale manutentivo (parcometri)	%	Non previsto		intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto	Mantenere standard
	Pronto intervento personale manutentivo (parcheggi sbarre) 24 ore su 24	%	Non previsto		intervento entro 15 minuti dalla segnalazione del guasto ore diurne 8.00-20.00 entro 30 minuti dalla segnalazione del guasto ore notturne 20.00-08.00	Mantenere standard
ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI	Minimo posti auto riservati ai clienti diversamente abili per zona di sosta	n	1 ogni 50 posti a pagamento		1 ogni 50 posti a pagamento	Mantenere standard
COMFORT	Media posti auto per parcometro	n	Non previsto		150	Mantenere standard
	Distanza massima fra parcometri	metri	Non previsto		150	Mantenere standard

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I parcometri di proprietà di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl installati sul territorio Eraclea a servizio della sosta sono attualmente n. 15

I parcometri emettono ticket sosta per il pagamento delle auto.

Si tratta esclusivamente di parcometri **Siemens** (leader a livello mondiale): n 11 sono al momento di modello **Primus 7** e nr. 4 parcometri modello **Pecuni 7**.

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl gestisce al momento n. 3 aree di sosta a pagamento con sistema **Skidata** : **P1_ABETI P2_Pioppi e P3_Camper**.

Si tratta di aree recintate, con accesso / uscita regolati da sbarre.

L'attivazione dal 2023 di tali sistemi di parcheggio ha comportato la radicale modifica dell'organizzazione del servizio manutenzione (servizio 24 ore su 24, con tempi di intervento per tutti i giorni di 15 minuti nelle ore diurne e 30 minuti in quelle notturne.

6.1. INFORMAZIONI

Presso i parcometri

Tutti i parcometri di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl presenti sul territorio sono dotati di cartello di segnalazione e contengono il dettaglio delle informazioni utili per il loro utilizzo.

Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le strutture interessate.

Sito internet

Il sito aziendale www.eracleapatrimonio.it viene aggiornato tempestivamente, con particolare evidenza degli avvisi di modifica dei servizi.

Servizio Clienti e Ufficio informazioni telefonico

Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche della sosta. Questi i recapiti e gli orari di apertura:

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl - Via Abeti n 2 Eraclea mare c/o Sportello Park P1_Abeti - **Orari: lun- ven 15.00-19.00 sab dom 10.00-18.00**

Ufficio informazioni telefoniche

tutti i giorni dalle 09.00 -18.00 al numero +39 0421 237 928

Dopo le 18.00 è attivo un servizio per chiamate di emergenza: tel **351.2622441**.

6.2. ASSISTENZA

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl gestisce aree di parcheggio con diverse modalità di pagamento, che sono state implementate nel tempo.

Oggi è possibile pagare la sosta:

- presso i parcometri, in monete;
- presso i parcometri, con carta di credito
- mediante utilizzo del telefono cellulare (con apposita applicazione Easypark);
- presso le casse automatiche dei sistemi Skidata, con monete, banconote e carte di credito.
- mediante formule di abbonamento particolari o tariffe agevolate per residenti o titolari di attività turistiche/alberghiere di Eraclea.

6.3. SICUREZZA

I parcometri utilizzati sono esclusivamente del tipo a pannello solare, privi di qualsiasi alimentazione elettrica.

I parcometri sono posizionati in siti che favoriscono un accesso ed un utilizzo agevole e sicuro da parte della clientela. La copertura delle aree è di norma priva di ostacoli, visibili od occulti. Essendo di competenza del Comune di Eraclea agli interventi di manutenzione straordinaria del manto (asfaltatura) e la tenuta del manto, ferma restando quindi l'onere di vigilanza del Comune medesimo sulle aree, sarà cura di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl collaborare informando tempestivamente il Comune stesso di eventuali situazioni che necessitano di intervento ripristinatorio, intervenendo nel caso, per quanto possibile per la provvisoria messa in sicurezza delle aree. In caso di forti nevicate, la competenza per lo sgombero nei parcheggi gestiti direttamente da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl lo sgombero neve è a carico di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl

6.4. ACCESSIBILITA' CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI

Come da disposizione di legge, ogni zona di sosta su strada gestita da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl ha almeno 1 posto ogni 50 posti riservato ai diversamente abili.

Qualora tutti i posti riservati alle persone diversamente abili siano occupati, questi ultimi possono parcheggiare gratuitamente in tutti i parcheggi delimitati da strisce BLU, esponendo l'apposito contrassegno disabili in originale e in corso di validità.

Gli addetti al controllo della sosta di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl sono impegnati a segnalare agli organismi competenti gli abusi rilevati sull'utilizzo dei permessi

disabili, chiedendo anche l'intervento immediato della Polizia Municipale in caso di necessità. Nei parcheggi con accesso delimitato da sbarre, i posti per disabili non sono collocati all'interno, ma all'esterno in aree limitrofe.

6.5. COMFORT

Il contratto di servizio NON prevede una densità per parcometro. I dati effettivi attuali sono 1 parcometro ogni n 150 posti auto.

Ogni parcometro è identificato da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza.

I parcometri adiacenti sono installati ad una distanza massima l'uno dall'altro, in linea retta, di 150 metri per le aree ad attività fatte salve eccezioni, motivate da specifiche esigenze logistiche.

Gli addetti al controllo della sosta di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl., verificano sistematicamente il grado di funzionamento e segnalano le esigenze di riparazione.

Tutti i parcometri sono collegati in rete alla centrale operativa ed inviano in modo automatico le segnalazioni di malfunzionamento alla centrale dati per consentire un tempestivo intervento.

Tutti i parcometri sono funzionanti con monete e carta di credito.

Il pagamento della sosta nei parcheggi su strada a parcometro deve essere effettuato in anticipo e per l'intera durata della sosta (disposizioni del Codice della Strada).

Nelle aree di sosta delimitate da sbarre di accesso, il pagamento è "a consumo".

Il pagamento della sosta con il telefono cellulare (app Easypark) consente il pagamento a consumo in tutte le aree, ad eccezione dei parcheggi in aree delimitate da sbarre agli accessi.

6.6. RAPPORTO CON I CLIENTI

6.6.1. PERSONALE FRONT OFFICE

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente il personale di front office in periodi di affiancamento a personale già esperto. Eraclea Patrimonio e Servizi Srl., in conformità al proprio Codice Etico, ha adottato un Codice di comportamento per il personale a contatto con il pubblico rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione per estratto presso gli uffici aperti al pubblico e sul sito web.

6.6.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa, se prescritto;
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

Il personale addetto al controllo della sosta è tenuto al rilievo delle irregolarità ed è sempre disponibile per informazioni ai cittadini.

6.6.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per l'inoltro di **reclami** e la formulazione di **suggerimenti** è possibile rivolgersi ad Eraclea Patrimonio e Servizi Srl tramite i seguenti recapiti:

telefonando **tutti i giorni dalle 09.00 -18.00 al numero +39 0421 237 928**

scrivendo ad **Eraclea Patrimonio e Servizi Srl - Via Abeti n 2, 30020 Eraclea mare**

a mezzo e-mail: **sosta@eracleapatrimonio.it**

La gestione dei reclami è assicurata da personale adeguatamente formato, con procedure di gestione che assicurano l'esame di ogni comunicazione.

Ogni reclamo per effettivo disservizio imputabile ad Eraclea Patrimonio e Servizi Srl dà inizio ad un'istruttoria, alla quale, secondo il nostro standard di processo, segue una risposta motivata e tempestiva (e comunque entro i 30 giorni dalla data di ricevimento), salvo necessità di ulteriori approfondimenti. In questo caso Eraclea Patrimonio e Servizi Srl invierà una risposta interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del reclamo.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o per iscritto (lettera, mail).

Non verrà invece dato riscontro ai reclami anonimi.

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile anche presso l'Ufficio Clienti di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl- Via Abeti n 2 30020 - Eraclea mare c/o **sportello Park P1_Abeti Orari: lun- ven 15.00-19.00 sab dom 10.00-18.00**

6.6.4. RECAPITI PER IL CLIENTE

Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefoniche

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl

tutti i giorni dalle 09.00 -18.00 al numero **+39 0421 237 928**

e-mail: sosta@eracleapatrimonio.it

Sportello presso Park P1_Abeti

Via Abeti n 2 30020 - Eraclea mare

ORARI: lun- ven 15.00-19.00 sab dom 10.00-18.00

Dopo le 18.00 è attivo un servizio per chiamate di emergenza: tel 351.2622441

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl assicura interventi in manutenzione sui parcometri entro le 12 ore dalla chiamata e nei parcheggi delimitati da sbarra entro 30 minuti con reperibilità H24 nelle ore notturne.

Sito internet

Le informazioni sui servizi resi sono disponibili sui siti internet di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl www.eracleapatrimonio.it e del Comune di Eraclea www.comune.eraclea.ve.it