LA CARTA DEI SERVIZI
della sosta pubblica a PADOVA

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SOSTA PUBBLICA A PADOVA **pag. 3**

FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO **pag. 4**

1. IL PERSONALE pag. 4
2. GESTIONE, ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E SISTEMI DI PAGAMENTO pag. 5
3. FUNZIONALITA' E SICUREZZA pag. 6
4. INFORMAZIONE E VENDITA pag. 6
5. ASSISTENZA pag. 6

TABELLA SINTETICA OBIETTIVI. **pag. 7**

6. MODALITÁ PER LA SOSTA pag. 8
7. TUTELA pag. 8

DISCIPLINA E CONDIZIONI DI GESTIONE DEL SERVIZIO. **pag. 8**

8. ORARI DI FUNZIONAMENTO DEI PARCHEGGI E DELLE AREE DI SOSTA pag. 8

LIVELLI E CONDIZIONI TARIFFARIE **pag.8**

TARIFFE AREE SERVITE DA PARCOMETRO **pag.9**

TOTALE DEGLI STALLI SERVITI **pag. 10**

CONDIZIONI TARIFFARIE PARK IN STRUTTURA **pag. 11**

TARIFFE PARCHEGGI **pag. 12**

9. POSTI AUTO RISERVATI AI VEICOLI AL SERVIZIO DI DISABILI pag. 14
10. PARCHEGGI STRAORDINARI pag. 14
11. AREA PARCHEGGIO CAMPER pag. 14

LA CARTA DEI SERVIZI

della sosta pubblica a Padova:

LA GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO:

APS Holding è una società per azioni nata a Padova nel 2003 dalla separazione di alcune attività prima gestite da APS spa.

La società è impegnata attraverso le proprie divisioni operative nella gestione dei parcheggi pubblici a raso e in struttura, del servizio car sharing, del servizio di pubblicità e affissioni e dell'impianto crematorio con annessa sala del commiato. Gestisce inoltre un impianto fotovoltaico, e detiene il 21,10% di BusItalia Veneto, la società di trasporto pubblico integrato in cui è confluito il servizio di trasporto urbano precedentemente gestito dalla stessa APS Holding.

Il Comune di Padova detiene il 100,00% del capitale sociale di APS Holding, interamente versato e pari a 49,508 milioni di euro.

La progettazione e l'offerta dei servizi di APS Holding è rivolta al cittadino. APS Holding ha a cuore la dimensione ambientale, prestando attenzione a come questi servizi si integrano nel contesto urbano.

La sosta a pagamento è di importanza fondamentale per la città, in quanto realizza un principio di equità (il cittadino corrisponde il prezzo per l'uso di un bene collettivo, lo spazio urbano) e favorisce un più razionale impiego dei parcheggi (usati secondo effettiva necessità e dunque mediamente più disponibili).

L'Azienda impiega il ricavato della sosta a pagamento, tolti i costi della sua gestione e il canone versato al Comune, per lo sviluppo di servizi alla mobilità secondo le scelte dell'Amministrazione Comunale cui l'Azienda collabora proponendo le soluzioni più efficaci.

FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. PERSONALE

Il personale dell'Azienda, sempre in divisa e/o con tessera di riconoscimento visibile, controlla la regolarità della sosta e del suo pagamento ed è tenuto alla sanzione delle irregolarità; è sempre disponibile per informazioni ai cittadini e svolge il proprio compito con professionalità, cortesia nel rispetto dell'utente affrontando situazioni impreviste a servizio dell'utenza.

L'Azienda cura la capacità di relazione, e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente tutto il personale a contatto con il pubblico in appositi corsi di formazione e in periodi di affiancamento a personale esperto.

Gli addetti alla sosta sono abilitati alle funzioni di Ausiliari della sosta ai sensi di legge, in quanto, avendo seguito apposito corso e sostenuto l'esame presso gli organi di Polizia Municipale, sono stati nominati a tale funzione con decreto del Sindaco. In tale veste collaborano, in un reciproco rapporto di fiducia, con la Polizia Municipale.
In caso di irregolarità della sosta a pagamento elevano il preavviso della sanzione amministrativa legata alla violazione dell'articolo del Codice della strada. La notifica della sanzione ed il pagamento sono gestiti esclusivamente dalla Polizia Municipale di Padova.

ORGANICO APS HOLDING - DIVISIONE PARCHEGGI	
RESPONSABILE	1
UFFICI	3
PERSONALE TECNICO MANUTENTORE OPERATIVO	10
AUSILIARI ALLA SOSTA OPERATIVI	13

2. GESTIONE, ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E SISTEMI DI PAGAMENTO

L'Azienda gestisce tre tipi di parcheggio:

1. su suolo pubblico in spazi delimitati e gratuiti;

2. su suolo pubblico in spazi delimitati da linee blu: L'azienda ha installato, nell'ultimo periodo, 160 parcometri di nuova generazione, dotati di schermo touchscreen, collegati ad una centrale operativa. Ogni dispositivo è monitorato in tempo reale al fine di individuare eventuali anomalie. Tutti gli stalli sono identificati con un numero alfanumerico di colore bianco dipinto a terra. Il numero è fondamentale per attivare la sosta mediante parcometro o altri metodi quali app, sms e tessere a scalare. Le tariffe sono stabilite dal Comune di Padova e pubblicizzate su regolare segnaletica verticale installata nell'area di sosta.

L'Azienda offre ai suoi clienti la possibilità di pagare la sosta attraverso il tradizionale parcometro con:

1. Moneta;
2. Carta di credito;
3. Carta di debito;
4. Contactless.

Oppure con nuovi metodi introdotti negli ultimi anni:

5. Sms inviando un messaggio al numero 4850302;
6. Applicazione EASY PADOVA;
7. Applicazione EASY PARK;
8. Applicazione MY CICERO;
9. Applicazione TELEPASS PAY;
10. APPLE PAY;
11. GOOGLE PAY;
12. SAMSUNG PAY.

Restano comunque ancora validi i pagamenti con:

13. Tessera a scalare "EUROPARK";
14. Grattino/Ticket Prepagato;

3. in struttura automatici a barriere in aree delimitate e chiuse: con accessi regolati da lettura targa, QR code, apparato telepass, e applicazioni smart dedicate. Pagamenti flessibili in cassa automatica con contanti, carte di debito/credito. Questi parcheggi possono inoltre essere dotati di cassa presidiata da personale dell'Azienda (in periodo diurno ed in altri anche in servizio notturno) cui ci si può rivolgere per pagamenti e/o informazioni.

   - Regolamenti dedicati e presenti su www.parcheggipadova.it

L'Azienda:

- assicura il corretto e costante funzionamento di tutte le attrezzature adibite all'esazione ed al controllo della durata della sosta.
- conserva in buono stato manutentivo le superfici destinate a parcheggio ed aree di sosta, nonché i relativi impianti accessori (illuminazione, segnaletica verticale ed orizzontale, ecc.)

- assicura una disponibilità di adeguata e diffusa rete di punti vendita degli strumenti tariffari;

3. FUNZIONALITA' E SICUREZZA

L'Azienda:

- dispone in modo razionale ed efficiente gli spazi di sosta e i relativi percorsi e le aree di manovra;
- dispone di adeguato personale per l'assistenza all'utilizzo ed il controllo delle attrezzature;
- mantiene la costante pulizia degli spazi di sosta e dei parcheggi;
- garantisce il controllo nella fruizione dei parcheggi durante le ore di oscurità;

4. INFORMAZIONE E VENDITA

Per ogni informazione ci si può rivolgere all'indirizzo mail info@parcheggipadova.it o visitando il sito internet www.parcheggipadova.it.

Biglietti prepagati e tessere "Europark" si possono acquistare nei punti vendita convenzionati (tabaccai, edicole, bar che espongono l'adesivo con il logo del servizio).

È attivo inoltre un punto vendita dedicato al rilascio e rinnovo degli abbonamenti situato presso il Park Sarpi aperto dal 25 del mese al 5 del mese successivo con orari dalle 08:00 alle 13:00. Il primo giorno del mese osserva l'orario continuato dalle 08:00 alle 16:00.

Quando la sosta a pagamento viene estesa a nuove aree della città, L'Azienda provvede a diffondere tempestivamente e capillarmente avvisi a stampa nella zona interessata ed a promuovere l'eventuale possibilità di rilascio abbonamenti.

L'Azienda

- predispone campagne di informazione all'utenza, sia in fase preventiva che attuativa, attraverso idonei strumenti divulgativi. Predispone inoltre specifiche campagne di informazione in occasione di eventi particolari;
- indica dettagliatamente tutte le soluzioni tariffarie applicate nei diversi parcheggi e aree di sosta;

5. ASSISTENZA

L'Azienda è operativa in città 24 h su 24 e 7 gg su 7 con una squadra composta da almeno 1 tecnico specializzato. Il personale interviene sul posto entro 15 minuti, dalle ore 07:00 alle 21:00 e dalle ore 21:00 alle ore 07:00 (con un servizio di reperibilità notturna), per problematiche di natura tecnica o per assistere la clientela nelle operazioni in termini di pagamento o fruizione di parcheggi.

L'azienda si impegna ad una sempre maggiore efficacia della sua mission offrendo, al cliente, un servizio smart in termini di fruizione della sosta a pagamento. Il cliente, come soggetto al centro del servizio pubblico, è l'obiettivo principale.

TABELLA SINTETICA DEGLI OBIETTIVI				
SEGNALAZIONI	**RISPOSTA ENTRO 2 GIORNI**	**RISPOSTA ENTRO 5 GIORNI**		
RECLAMI E/O SEGNALAZIONI SU MALFUNZIONAMENTI VARI, SANZIONI AMMINISTRATIVE, IRREGOLARITÁ DEL SERVIZIO	80%	20%		
TIPOLOGIA DI PAGAMENTI	**CONTANTI**	**APP/SMS**	**CARTE CRED/DEB**	**TELEPASS APPARATO**
SU PARCOMETRI	60%	20%	20%	
SU PARK IN STRUTTURA	40%		40%	20%
INTERVENTI PERSONALE SPECIALIZZATO	**ENTRO 15 MINUTI DALLE ORE 07:00 ALLE 21:00**	**ENTRO 15 MINUTI DALLE ORE 21:00 ALLE 07:00**	**ENTRO 30 MINUTI DALLE ORE 07:00 ALLE 21:00**	**ENTRO 30 MINUTI DALLE ORE 21:00 ALLE 07:00**
INTERVENTO TECNICO SU PARCOMETRI, PARK IN STRUTTURA (BARRIERE, CASSE AUTOMATICHE E/O VARIE DI COMPETENZA)	80%	90%	20%	10%

6. MODALITA' PER LA SOSTA

Le tariffe e la durata della sosta variano a seconda della zona della città e della tipologia e sono individuate dalla apposita segnaletica verticale.

7. TUTELA

Eventuali ricorsi a seguito di sanzioni amministrative elevate per irregolarità della sosta a pagamento, vanno inoltrati al Prefetto di Padova, tramite gli Uffici della Polizia Municipale (Via Gozzi, 32 Padova).

Per ogni altro problema si possono inoltrare segnalazioni a:
APS Holding Spa Via Salboro 22/b 35124 – Padova Telefono: +39 049.5660111 Fax: +39 0495660112
info@apsholding.it - info@parcheggipadova.it
I reclami verranno evasi per iscritto solo se indicanti il cognome e nome ed indirizzo del reclamante e la puntuale descrizione del motivo dello stesso.
L'Azienda risponde entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo salvo casi particolari che necessitano di precisi approfondimenti.

DISCIPLINA E CONDIZIONI DI GESTIONE DEL SERVIZIO

8. ORARI DI FUNZIONAMENTO DEI PARCHEGGI E DELLE AREE DI SOSTA

Parcheggi con sistema automatico regolato da barriere e lettura targa di accesso h 24 7 gg su 7.

Aree di sosta gestite con parcometri dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dei giorni feriali salvo diverse disposizioni opportunatamente specificate dalla segnaletica verticale.

Durante i giorni festivi, nelle aree di sosta non è previsto di norma il pagamento della tariffa, ad eccezione dei parcheggi chiusi con sistema automatico per i quali è prevista la sosta a pagamento 7 gg su 7 o in alcune aree opportunatamente segnalate dalla segnaletica dedicata e prevista dal Codice della strada. Per quanto riguarda i parcheggi resta inteso che gli orari di cui sopra sono da considerarsi orari minimi.

- Regolamento dedicato e presente su www.parcheggipadova.it

LIVELLI E CONDIZIONI TARIFFARIE

Il pagamento del servizio di parcheggio e sosta avviene mediante l'applicazione delle categorie tariffarie, di

seguito indicate, approvate con delibera di G.C. n. 2008/0401 del 12/06/2008.

Tariffe Aree Servite da Parcometri

Tariffe Orarie Aree di Sosta			
Categoria Tariffa	**Periodo**	**Note**	**Tariffe in €**
A+	Feriale	per un periodo minimo di 30' - € 1,00	2,00 € proporzionata a ora
A	Feriale	per un periodo minimo di 20' - € 0,60	1,70 € proporzionata a ora
A	Feriale/Festivo	per un periodo minimo di 20' - € 0,60	1,70 € proporzionata a ora
B	Feriale	per un periodo minimo di 20' - € 0,40	1,10 € proporzionata a ora
C	Feriale	per un periodo minimo di 20' - € 0,35	1,00 € proporzionata a ora

Tariffe Abbonamenti Mensili Aree di Sosta				
Area - Zona	**N° totale Posti**	**Note**	**Categoria**	**Tariffa €**
Avanzo	72	50% posti disponibili	C	€ 30,00
Bardella	52	50% posti disponibili	B	€ 30,00
Bassi - Torre Archimede	116	60% posti disponibili	B	€ 40,00
Morgagni	24	60% posti disponibili	A	€ 55,00
De Gasperi	127	60% posti disponibili	A	€ 55,00
Delù	25	60% posti disponibili	B	€ 55,00
Digione	84	50% posti disponibili	B	€ 36,00
			B	€ 55,00
Longhin	111	50% posti disponibili	C	€ 30,00
Masini	36	50% posti disponibili	A	€ 30,00
Nancy	31	60% posti disponibili	B	€ 40,00
Rezzonico	90	60% posti disponibili	B	€ 55,00
Savelli	100	50% posti disponibili	C	€ 30,00
Trieste (CR/Nancy Nord, CR/Bassi Sud, CR)	49	60% posti disponibili	B	€ 55,00
Trieste Codalunga	24	60% posti disponibili	B	€ 55,00
Trieste (Gozzi/Berchet)	13	60% posti disponibili	B	€ 55,00

TOTALE DEGLI STALLI GESTITI

STALLI GESTITI	
STALLI GRATUITI IN PARCHEGGI SCAMBIATORI	543
STALLI BLU A PAGAMENTO IN PARCHEGGI SCAMBIATORI	1721
AREA CAMPER	30
STALLI BLU A PAGAMENTO IN CITTÁ E SU PARCHEGGI SCAMBIATORI	2894
STALLI IN PARCHEGGI CHIUSI IN STRUTTURA	2000

CONDIZIONI TARIFFARIE PARK IN STRUTTURA:

- PARK COLLI
- PARK SARPI
- PARK INSURREZIONE
- PARK STRAORDINARIO LOBO S. GIUSTINA
- PARK SCAMBIATORE CAPOLINEA NORD
- PARK SCAMBIATORE CAPOLINEA SUD
- PARK SCAMBIATORE BEMBO
- PARK SCAMBIATORE PIOVESE
- AREA CAMPER PONTEVIGODARZERE

Tariffe Parcheggi

Parcheggio	Colli	267	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	feriale		dalle 08:00 alle 20:00	146	€ 0,50
	abbonamento mensile		ordinario		€ 12,00

Parcheggio	Sarpi	230	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	feriale		per ogni ora con periodo min. 20'	115	€ 1,00
	feriale		per semiperiodo dalle 08/14.00 e dalle 14.01 alle 20.00		€ 3,00
	feriale		tariffa giornaliera 08:00 - 20:00		€ 6,00
	abbonamento mensile		ordinario		€ 36,00

Parcheggio	P.zza Insurrezione	124	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	feriale		1^ ora o frazione di ora	0	€ 3,00
	feriale		ciascuna ora successiva		€ 3,50
	feriale		dalle 20.01 alle 01.00		€ 3,00
	feriale		dalle 01.01 alle 07.59		€ 3,00
	festivo		dalle 08.00 ale 14.00		€ 2,50
	festivo		dalle 14.01 alle 20.00		€ 3,00
	festivo		dalle 20.01 alle 01.00		€ 3,00
	festivo		dalle 01.01 alle 07.59		€ 3,00

Parcheggio	Lobo S. Giustina - Straord.	200	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	solo sabato		1^ ora o frazione di ora	0	€ 1,00
	solo sabato		ogni ora successiva		€ 3,00

Parcheggio	Capolinea Nord	478	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	feriale		per semiperiodo dalle 08:00 alle 14.00 e dalle 14.01 alle 20.00	255	€ 0,50
	feriale		giornaliero dalle 08:00 - 20:00		€ 1,00
	abbonamento mensile		ordinario		€ 10,00

Parcheggio	Capolinea Sud	492	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	feriale		per semiperiodo dalle 08/14.00 e dalle 14.01 alle 20.00	246	€ 0,50
	feriale		giornaliero dalle 08:00 - 20:00		€ 1,00
	abbonamento mensile				€ 10,00

Parcheggio	Bembo Scambiatore	261	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	feriale		dalle 06.00 alle 21.00	0	GRATUITO

Parcheggio	Piovese Scambiatore	242	Posti Auto		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
Auto	feriale		dalle 06.00 alle 21.00	0	GRATUITO
	abbonamento mensile				

Parcheggio	Park Camper Pontevigodarzere	30	Posti Camper		
Veicolo	Periodo		Note	Posti Abb.nto	Tariffa
CAMPER	feriale/festivo		giornata intera	0	€ 8,00

9. POSTI AUTO RISERVATI AI VEICOLI AL SERVIZIO DI DISABILI.

Nei parcheggi chiusi delimitati e anche nelle aree di sosta con parcometro, come pure nei parcheggi in struttura si garantisce la disponibilità gratuita di almeno un posto auto riservato agli autoveicoli al servizio di soggetti disabili, muniti di apposito contrassegno in corso di validità.

10. PARCHEGGI STRAORDINARI

In Prato della Valle, nel lobo prospiciente la basilica di santa Giustina, nei giorni di mercato è istituito un parcheggio straordinario, denominato parcheggio "LOBO S.GIUSTINA", con ingresso consentito dalle 8,00 alle 20,00 e sosta consentita fino alle ore 21,00, La tariffa applicata in tale area è riportata in tabella.

11. AREA PARCHEGGIO CAMPER

L'azienda gestisce l'area camper situata all'interno del parcheggio scambiatore Nord a Pontevigodarzere. L'area è dotata di colonnine elettriche, carico acqua potabile e scarica acque reflue. E' presente un'isola ecologica dove i clienti possono riporre i loro rifiuti. L'area è dotata di sistema automatizzato a barriere con lettura targa. Il pagamento avviene con carta di credito/debito o contactless.
Le specifiche condizioni d'uso dell'area Camper sono le seguenti:

- durata massima della sosta consentita: 5 giorni.
- tariffa: unica giornaliera € 8,00.
- Regolamento dedicato e presente su www.parcheggipadova.it

Nota:

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise disposizioni di legge:

• Art. 16 Costituzione italiana;
• Art. 8 Trattato di Maastricht;
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione
dei servizi pubblici";
• Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento
dell' efficienza delle pubbliche amministrazioni";
• Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione
dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
• Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
• Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".