


Carta dei Servizi

Approvata dal CDA del 27 marzo 2024

Qualità dei servizi e
informazione agli utenti





SPT HOLDING S.P.A. PRESENTA LA
CARTA DEI SERVIZI, CHE AMBISCE A
RAPPRESENTARE UN AGILE STRUMENTO
DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE
EFFICACE NEL PANORAMA DEI SERVIZI
OFFERTI AI SUOI CLIENTI E,
SOPRATTUTTO AD ESSERE UN VERO E
PROPRIO ATTO DI RESPONSABILITÀ NEI
CONFRONTI DI TUTTI GLI UTENTI,
DESTINATARI DEI SERVIZI.

LA CARTA DEI SERVIZI È STATA
CONCEPITA E STRUTTURATA QUALE
GUIDA DOVE VENGONO ILLUSTRATI
DETTAGLIATAMENTE TUTTI I SERVIZI
CHE SPT HOLDING S.P.A. OFFRE
ALL'UTENZA, E
CONTEMPORANEAMENTE ESPLICATI I
PARAMETRI ED I CRITERI DI QUALITÀ,
SCELTI AL FINE DI GARANTIRE LA
MASSIMA SODDISFAZIONE
DELL'UTENTE, IN CONSIDERAZIONE
DELL'ESIGENZA COSTANTE DI
INNALZARE IL LIVELLO DI QUALITÀ
DELL'OFFERTA.

1.1 Presentazione

Il principale obiettivo che assume la Carta dei Servizi è quello di presentare in modo trasparente, sintetico ed esauriente la gamma dei servizi fornendo tutte le informazioni per renderli facilmente fruibili. Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili a SPT HOLDING S.p.A. per migliorarli.

La Carta dei Servizi è quindi:

- per il Cliente, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.
- per l'Azienda, un'occasione di dialogo con il Cliente, nonché uno stimolo al miglioramento del servizio offerto.

La carta dei Servizi è disponibile al Cliente in formato:

- elettronico: il documento è consultabile e scaricabile integralmente dal sito aziendale www.sptspa.net.
- inoltre, è possibile farne richiesta scrivendo a: SPT HOLDING SPA, Via F. Anzani n. 37 – 22100 COMO.

1.2 I Principi

Nel presente paragrafo vengono illustrati i principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali SPT HOLDING S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi:

1. Eguaglianza

SPT HOLDING garantisce a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.

2. Imparzialità

SPT HOLDING si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità del servizio

SPT HOLDING si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

4. Partecipazione

SPT HOLDING vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

5. Efficacia ed efficienza

SPT HOLDING si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

6. Cortesia e trasparenza

SPT HOLDING si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con i Clienti e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

7. Tutela della riservatezza

SPT HOLDING si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti.

Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi.

LA CARTA DEI SERVIZI

1.3 Le Finalità

La Carta dei Servizi costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela così come di seguito dettagliato:

1) come strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- garantisce il sistema di monitoraggio del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta.

2) come strumento di partecipazione:

- il personale SPT HOLDING SPA fornisce al cliente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto; garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

3) come strumento di tutela:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste e segnalazioni; garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

2.1 Struttura Giuridica

SPT HOLDING S.p.A. è una società partecipata dal Comune di COMO, socio di maggioranza, dalla Provincia di COMO e da 82 Comuni della provincia.

La società si occupa della gestione del proprio patrimonio immobiliare e provvede all'ordinaria amministrazione e con l'ultimazione del percorso di fusione inversa con il Socio CPT ha determinato un cambiamento dell'operatività della società a livello amministrativo, con l'instaurarsi di molteplici nuovi rapporti con i nuovi soci e a livello tecnico gestionale, dovendo fare fronte alle esigenze derivanti dalla gestione dell'impianto Funicolare Como-Brunate e dei nuovi e particolari compendi immobiliari già di proprietà di CPT.

SPT HOLDING S.p.A. opera anche nel campo della gestione della sosta con la gestione operativa dell'autosilo 'Parcheeggio Via Castelnuovo Università'.

La sede legale ha il seguente recapito:
SPT HOLDING S.p.A.
Via Francesco Anzani, 37 22100 - COMO
Tel. 031-2744511
info@sptspa.net
www.sptspa.net

La sede operativa ha il seguente recapito:
SPT HOLDING SPA.
Via Castelnuovo, s.n.c.
22100 - COMO
Tel. 031-2744555
autosilo.castelnuovo@sptspa.net
www.sptspa.net

SPT HOLDING si pone come obiettivo primario l'implementazione delle più evolute soluzioni nella gestione della sosta e dei servizi integrati come lo sviluppo di innovativi sistemi di pagamento con particolare attenzione alle esigenze dei cittadini ed all'evoluzione dei mercati di

riferimento, garantendo allo stesso tempo il mantenimento di alti livelli di qualità e sicurezza.

2.2 Orari uffici al pubblico

L'ufficio cassa dell'autosilo è aperto dal Lunedì al Venerdì negli orari esposti.

L'ufficio cassa dell'autosilo risponde al numero telefonico: 031 27 44 555.

2.3 Politica per la qualità e la salute e sicurezza sul lavoro

Si riporta di seguito un estratto della Politica per la qualità.

SPT HOLDING ritiene che il processo di implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità aziendale costituisca l'elemento fondamentale per il raggiungimento di elevati standard di qualità ed efficienza dei servizi offerti ai propri clienti e delle attività interne, nel rispetto della normativa cogente applicabile, al fine di ottenere un miglioramento continuo del livello di soddisfazione delle parti interessate, ha definito nel presente documento gli obiettivi e gli orientamenti generali che devono essere perseguiti:

Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare:

- l'orientamento al cliente e alla ricerca della sua soddisfazione;
- l'immagine e la comunicazione verso il mercato;
- l'offerta di convenzioni a enti o attività presenti nelle aree adiacenti i propri parcheggi.

Operare con flessibilità in un contesto in evoluzione dotandosi di una struttura capace di:

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

- individuare e acquisire le strutture, gli apparati e le tecnologie, che consentano di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- migliorare l'efficienza del servizio privilegiando gli standard di sicurezza e di pulizia delle aree di sosta dell'autosilo;
- migliorare il rispetto dell'ambiente;
- migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni verso il cliente.

Garantire efficienza nella gestione e nel controllo delle strutture operative attraverso:

- verifiche;
- controlli sistematici delle attività operative;
- controlli delle strutture e degli impianti al fine di verificare il mantenimento degli standard di sicurezza ad il rispetto ai disposti contenuti nella normativa sulla tutela e salute dei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008).

Sviluppare le risorse umane mediante:

- specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale;
- attribuzione di responsabilità ed autorità al personale di ogni livello;
- informare, sensibilizzare e coinvolgere il personale attraverso interventi formativi in modo da renderlo parte attiva del processo.

Evolgere e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità in sintonia con la normativa di riferimento.

Tutti i dipendenti sono impegnati ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

2.4 Informazioni sulla struttura societaria e sulla gestione della sosta

Si riportano nelle seguenti tabelle alcune informazioni riferite a SPT HOLDING S.p.A.:

ORGANICO SPT HOLDING SPA	
UFFICI	3
ADDETTI AL PARCHEGGIO	2
TOTALE DIPENDENTI	5

STRUTTURA	
NUMERO DI POSTI AUTO	440
NUMERO DI POSTI MOTO	16
NUMERO DI POSTI BICI	40
NUMERO POSTI DISABILI	12
CASSE AUTOMATICHE	2
SISTEMI A BARRIERA	2
TELECAMERE DI VIDEOSORVEGLIANZA	36

3.1 Servizio

SPT HOLDING ha implementato dei sistemi telematici di tipo avanzato che consentono di controllare da remoto, tramite centrale operativa di un Istituto di vigilanza, i dispositivi a barriera, consentendo anche la comunicazione audio tra cliente ed addetto della centrale.

Il parcheggio è dotato di sistemi di video sorveglianza che registrano in continuo le immagini e sono collegati anche in tempo reale alla centrale operativa.

Per tutto il parcheggio è in vigore un piano di manutenzione periodico degli impianti, delle attrezzature e dei presidi antincendio. Le piantine di evacuazione con indicazione delle uscite di emergenza sono esposte in ogni piano.

Queste dotazioni tecniche, insieme ai sistemi automatici di rilevazione allarmi e di protezione antincendio, garantiscono alla clientela, oltre ad una maggiore sicurezza, anche una rapida risoluzione per eventuali problematiche ai sistemi di accesso o relative ad emergenze di qualsiasi natura.

Per incentivare l'utilizzo dell'autosilo, gli utenti sono informati in tempo reale sull'effettiva disponibilità di posti auto per mezzo di pannelli a messaggio variabile che si trovano lungo i principali viali di accesso della città.

L'autosilo è operativo 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno ed ha una disponibilità di 440 posti auto.

3.2 Pagamento della sosta nell'autosilo

I sistemi di pagamento sono stati sviluppati in modo integrato, per garantire una continuativa ed assoluta accessibilità al

servizio e per rispondere in maniera corretta ed attenta alle esigenze della clientela.

SPT HOLDING pone tra i suoi obiettivi strategici l'attenzione alle modalità di pagamento, con l'obiettivo di rendere il servizio offerto comodo, semplice, veloce ed equo per l'utenza.

Oltre alla normale tariffa oraria per la sosta a rotazione, sono previste forme speciali di abbonamento, con tariffe variabili in funzione della tipologia di abbonamento richiesto.

Il pagamento della sosta nell'autosilo può essere effettuato con le seguenti modalità:

- ❖ **alla cassa del parcheggio (solo se presidiata):** prima di recuperare l'auto, in contanti o mediante POS/Pago Bancomat presentando il biglietto ritirato alla colonnina in entrata, lo stesso biglietto verrà utilizzato per l'uscita;
- ❖ **alla cassa automatica:** prima di recuperare l'auto, in contanti o mediante POS/Pago Bancomat inserendo il biglietto ritirato alla colonnina in entrata, lo stesso biglietto verrà utilizzato per l'uscita;
- ❖ **con abbonamento, mediante utilizzo della tessera:** Chi sottoscrive un abbonamento riceve una tessera di prossimità "contact less", che viene programmata in funzione della tipologia di abbonamento e della fascia oraria di utilizzo prescelta. La tessera facilita le operazioni di ingresso e uscita ai parcheggi grazie alla tecnologia "contact less" e consente il transito nell'autosilo H24 365 giorni all'anno.

La prima emissione degli abbonamenti avviene presso l'ufficio cassa dell'autosilo; i rinnovi possono essere effettuati in orario di presidio presso l'ufficio cassa oppure alle casse automatiche situate al piano zero.

LE CONDIZIONI DEL SERVIZIO

4.1 Diritti e doveri degli utenti

A chi utilizza l'autosilo gestito da SPT Holding S.p.A. sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ sicurezza, continuità e certezza del servizio;
- ✓ accessibilità alle informazioni attinenti modalità e tariffe;
- ✓ igiene e pulizia delle infrastrutture e degli impianti annessi;
- ✓ affidabilità del personale;
- ✓ rispondenza tra servizi proposti da spt holding spa ed effettivamente goduti;
- ✓ moderati tempi di attesa allo sportello ed in corrispondenza degli accessi ai parcheggi;
- ✓ accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta.

Chi utilizza l'autosilo deve rispettare i seguenti doveri:

- ✓ il cliente è tenuto all'osservanza dei regolamenti specifici, delle modalità e delle disposizioni esistenti all'interno dell'autosilo;
- ✓ il cliente, nel parcheggiare il veicolo, dà atto di aver preso esatta conoscenza e di accettare integralmente le condizioni esposte riportate in forma sintetica in apposite tabelle ubicate all'ingresso dell'autosilo, nei regolamenti e nelle tariffe vigenti;
- ✓ è fatto assoluto divieto di introdurre all'interno del parcheggio autovetture alimentate a gas gpl (rif. dm 01.02.86). E' consentito al piano zero parcheggiare veicoli alimentati a gpl se dotati di impianto con sistema di sicurezza conforme al regolamento ece/onu 67-01 secondo quanto disposto dal dm 22/11/2002
- ✓ il cliente deve parcheggiare la propria vettura negli appositi stalli con il motore spento, perfettamente frenata; inoltre deve adottare ogni cautela per la

sicurezza delle cose proprie e di terzi. I veicoli parcheggiati irregolarmente, in posizione tale da ostacolare la circolazione interna dell'autosilo, saranno rimossi con oneri, rischi e spese a carico del cliente;

- ✓ all'interno dell'autosilo il cliente deve procedere adagio e rispettare con la massima precisione la segnaletica stradale, le indicazioni presentate per iscritto tramite l'apposizione di opportuni cartelli oppure fornite verbalmente dal personale gestore ove presente. la mancata osservanza delle anzidette prescrizioni concorrerà ad attribuire al cliente inadempiente la esclusiva responsabilità personale in relazione ad eventuali pregiudizi provocati al proprio od altrui veicolo, persone o cose;
- ✓ SPT Holding S.p.A. non è responsabile in merito a eventuali danni di qualsiasi tipo subiti dai veicoli ovvero al furto degli stessi da qualunque causa determinati;
- ✓ SPT Holding S.p.A. declina ogni responsabilità per oggetti o bagagli lasciati negli autoveicoli. è fatto divieto di lasciare nei veicoli parcheggiati materiali e/o sostanze infiammabili o esplosive, oggetti pericolosi o la cui presenza possa comunque costituire pericolo;
- ✓ fermo restando quanto previsto ai due punti precedenti, qualsiasi danno all'autoveicolo, ovvero il furto dello stesso o sottrazione di accessori, parti di ricambio o singole parti dell'autoveicolo comunque verificatesi all'interno del parcheggio, devono essere segnalati al gestore prima della rimozione dell'autoveicolo in sosta.

In particolare è vietato:

- ✓ permanere all'interno del parcheggio per qualsiasi motivo non strettamente connesso alla mera fruizione del parcheggio;
- ✓ in qualunque ora sia del giorno che della notte assumere comportamenti

- lesivi dell'ordine, della sicurezza, dell'igiene e della sanità pubblica;
- ✓ permanere o dormire all'interno dei veicoli in sosta;
 - ✓ accendere fuochi, far uso di fiamme libere o utilizzare fornelli, ovvero alimentare gli stessi tramite sostanze infiammabili solide, liquide o gassose, anche se contenute o compresse in bombole o in altri recipienti;
 - ✓ provocare, in qualunque modo, rumori molesti per effetto di grida e schiamazzi, ovvero a mezzo di apparecchi sia sonori che musicali, inclusi i dispositivi di segnaletica acustica;
 - ✓ sporcare il suolo e depositare i rifiuti fuori dagli appositi contenitori destinati alla raccolta dei rifiuti solidi urbani;
 - ✓ campeggiare o occupare il suolo in qualsivoglia modo, anche con bivacchi o tende.

In caso di inosservanza delle norme generali di comportamento sopradescritte si fa riferimento alle leggi e ai regolamenti in vigore.

5.1 Rinnovo abbonamenti in cassa automatica

Ai clienti che non riescono ad effettuare il rinnovo dell'abbonamento negli orari di presidio dell'ufficio cassa è data l'opportunità di rinnovarlo adoperando le due casse automatiche poste al piano 0.

Il pagamento si può effettuare in contante, bancomat o carta di credito.

Le modalità di rinnovo in cassa automatica sono esposte ai clienti al momento dell'attivazione dell'abbonamento.

5.2 Area attrezzata per la sosta di biciclette

Per gli utilizzatori della nostra struttura che intendono raggiungere la loro sede lavorativa o la loro residenza in modo agevole, SPT Holding S.p.A. ha attivato un servizio di rimessaggio bici.

In un'apposita area, accessibile solo se dotati di tessera che ne permette l'ingresso, i nostri clienti abbonati possono depositare le loro bici di proprietà.

Di seguito i termini e condizioni per accedere al servizio:

- Il servizio di rimessaggio bici è rivolto ai soli abbonati;
- Il servizio di rimessaggio bici è soggetto a disponibilità;
- Il costo annuale del servizio è di euro 10,00 IVA inclusa;
- Il servizio di rimessaggio bici si attiva e si rinnova solo presso l'ufficio cassa dell'autosilo;
- Al servizio si applicano i termini e condizioni generali riportate nel regolamento bici.

5.3 Sistemi di videosorveglianza

Per migliorare la sicurezza nei parcheggi in struttura, SPT HOLDING ha implementato i sistemi di video sorveglianza.

Il trattamento delle immagini avviene nel rispetto dei principi del Regolamento Ue 2016/679 e del D. Lgs. 196/03, come successivamente modificato, nonché secondo le modalità, finalità, e limiti indicati nel documento informativo "informativa privacy videosorveglianza" pubblicato in forma estesa sul sito web aziendale (Home page del sito www.sptspa.net).

Nei parcheggi dotati di telecamere viene apposta idonea informativa dettagliata, ai sensi dell'art.6 del reg. UE 2016/679, allo scopo di rendere evidente la presenza dell'impianto di videosorveglianza.

6.1 Le indagini di Customer Satisfaction

SPT HOLDING considera l'ascolto e il dialogo con i suoi clienti un importante elemento di riferimento per migliorare la gestione e la qualità dei servizi offerti.

SPT HOLDING effettua indagini sulla soddisfazione degli utenti, con l'obiettivo di conoscere il livello di soddisfazione, valutato sia complessivamente che per ogni singola caratteristica del servizio offerto.

Le indagini vengono realizzate attraverso la distribuzione nei parcheggi di questionari, che il cliente compila e deposita nelle apposite cassette di raccolta.

I questionari permettono di rilevare:

- ✓ il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato;
- ✓ il livello di soddisfazione, relativamente ad alcuni aspetti del servizio offerto da SPT HOLDING S.p.A.;
- ✓ suggerimenti e indicazioni dei clienti.

L'indagine (analisi dei questionari) più recente è stata effettuata nell'anno 2023.

Il questionario chiede al cliente di fornire la misura di soddisfazione relativa agli aspetti del servizio proposto utilizzando una scala da 5 a 10, dove 5 significa inaccettabile e 10 estremamente soddisfatto.

Nella tabella che segue sono riportati i voti che i clienti hanno attribuito per ogni fattore di qualità del servizio e il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato.

INDAGINE 2023:

ASPETTI DEL SERVIZIO	MEDIA
Sicurezza veicolo	7,76
Sicurezza personale	7,90
Facilità di accesso	8,39
Pulizia	8,46
Ampiezza box parcheggio	7,49
Esaustività informazioni	8,39
Comportamento operatori	8,98
Servizio di sportello	8,63
Ampiezza vie di scorrimento	7,93
Attenzione all'ambiente	8,37
Funzionalità del sito www.sptspa.net	8,17

Riepilogo dei risultati delle indagini di soddisfazione del cliente nel periodo gennaio 2023 – dicembre 2023

Il questionario è risultato chiaro, comprensibile e completo per la maggioranza dei compilatori.

Il riscontro dai clienti avviene comunque mediante analisi delle informazioni di ritorno e richieste di informazioni / suggerimenti.

6.2 Sintesi degli impegni

Si riportano di seguito gli aspetti più significativi degli indicatori rilevanti ai fini della gestione del rapporto con i clienti, con particolare riferimento al fattore qualità e agli impegni che SPT HOLDING intende adottare per garantire un continuo miglioramento e sviluppo del rapporto con l'utenza.

6.2.1 Informazione alla clientela

Per fornire alla Clientela una costante informazione sui servizi offerti, sulle loro variazioni e sulle iniziative aziendali SPT

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI

HOLDING S.p.A. utilizza, a seconda delle esigenze, i seguenti strumenti:

Materiali cartacei Carta dei servizi, tariffe, orari ed altro materiale informativo contenente tutte le informazioni necessarie per fruire al meglio del servizio offerto.

Pannelli informativi Pannelli a messaggio variabile: installati in prossimità delle principali vie di accesso alla città riportano informazioni relative ai posti auto disponibili in tempo reale.
Pannelli installati in prossimità dei parcheggi e indicanti i posti liberi.

Le informazioni vengono altresì rese disponibili attraverso i seguenti canali aziendali:

Presso l'ufficio cassa dell'autosilo negli orari di presidio.

Telefonico Attraverso il centralino SPT HOLDING SPA al numero 031-2744511.

Posta elettronica Attraverso l'e-mail: info@sptspa.net, autosilo.castelnuovo@sptspa.net

Posta elettronica certificata Attraverso l'e-mail: sptspa@pec.it

Sito internet www.sptspa.net

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
INFORMAZIONI TELEFONICHE	Orario del servizio informazioni telefoniche	8 ore giorno da lunedì a venerdì	Mantenimento
INFORMAZIONI DA SITO INTERNET	Presenza sito internet	SI	Mantenimento
SEGNALETICA CON INDICAZIONE DI ORARI E TARIFFE	Presenza orari e tariffe nei parcheggi	SI	Mantenimento
PANNELLI ELETTRONICI INFORMATIVI	Presenza pannelli informativi con indicazione dei posti liberi in tempo reale	SI	Mantenimento

6.2.2 Segnalazioni e Reclami

Per presentare reclami e suggerimenti sui servizi di sosta, il Cliente può rivolgersi alla sede operativa e legale di SPT HOLDING S.p.A. oppure durante gli orari di presidio agli addetti dell'autosilo.

Il personale SPT HOLDING è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte per le vie brevi.

Il Cliente può inoltre rivolgersi al numero telefonico della sede operativa, durante gli orari di apertura degli uffici: 031-2744511, oppure può scrivere all'indirizzo e-mail per l'invio dei reclami: info@sptspa.net. SPT HOLDING SPA si impegna a rispondere per iscritto entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015, ed è periodicamente

sottoposto a verifica per consentire l'adozione delle azioni necessarie per il conseguimento di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto.

In caso di reclamo il Cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di permettere l'inoltro della risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto, corredandolo eventualmente della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

SPT HOLDING S.p.A. garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste della legge sulla Tutela della Privacy (Reg. UE 2016/679).

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
TEMPI PER LA RISPOSTA A SEGNALAZIONI (RECLAMI E RICHIESTE)	Tempo massimo di risposta	20 giorni	Mantenimento

6.2.3 Il personale a contatto con il pubblico

Il personale SPT HOLDING durante lo svolgimento dei compiti di controllo è sempre disponibile a fornire informazioni ai cittadini, ed è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti dei Clienti;

- evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda o essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali.

SPT HOLDING S.p.A. si impegna a curare la formazione del personale, affinché migliori la comunicazione con il Cliente e si presti particolare attenzione alla cortesia, alla disponibilità ed all'ascolto delle esigenze e delle richieste manifestate dal Cliente.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E NEL FORNIRE INFORMAZIONI AI CLIENTI	Riunioni informative	SI	Mantenimento

6.2.4 Affidabilità, Accessibilità, Sicurezza e Regolarità del Servizio

È costante l'impegno di SPT HOLDING S.p.A. per garantire la continuità, la regolarità di funzionamento e la fruizione dei sistemi di esazione del corrispettivo della sosta.

Sarà altresì mantenuto un costante ed omogeneo livello di controllo del rispetto del regolamento della sosta da parte degli utenti.

La struttura tecnico organizzativa è realizzata in modo da tenere sotto

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI

controllo con continuità lo svolgimento regolare del servizio.

In particolare gli standard sono i seguenti:

- l'attività di controllo della funzionalità delle apparecchiature viene effettuata periodicamente al fine di garantire una completa affidabilità; SPT HOLDING S.p.A. si impegna a garantire una funzionalità costante di almeno il 95% delle apparecchiature installate;
- in caso di guasto, viene assicurato l'intervento del personale entro 40 minuti (quando il parcheggio non è presidiato) dalla segnalazione, contattando i numeri telefonici di emergenza indicati nei luoghi di passaggio dell'autosilo;
- la società si impegna a garantire il funzionamento continuato delle apparecchiature installate durante l'orario di apertura dell'ufficio cassa, mentre si impegna a garantire il loro ripristino o comunque l'entrata e l'uscita dal parcheggio entro 40 minuti dalla chiamata durante le ore di chiusura non presidio;
- tutti i gate e le casse in autosilo hanno un interfono con cui gli utenti possono comunicare con il personale (negli orari di presidio) o con la centrale operativa dell'istituto di vigilanza (negli orari di non presidio);
- centrale operativa dell'istituto di vigilanza al numero telefonico 031-3389333 tutti i giorni 24 ore su 24;
- per ogni piano sono disponibili n. 4 posti per i disabili esibendo il relativo contrassegno;
- per ogni piano sono disponibili n. 2 stalli destinati alle donne mamme;
- presso le casse automatiche, così come all'ufficio cassa, si può pagare il biglietto di sosta o rinnovare l'abbonamento, mediante pagamento in contanti, con carta di credito o carta di debito bancomat.

AFFIDABILITA', ACCESSIBILITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
TEMPO DI INTERVENTO PER GUASTI	Tempo massimo di intervento	40 minuti	Mantenimento
POSTI RISERVATI AI DISABILI	Nr. posti riservati	12	Mantenimento
POSTI RISERVATI ALLE MAMME	Nr. posti riservati	6	Mantenimento
MODALITA' DI PAGAMENTO	Tipologie di pagamento	Contanti / carta di debito o credito alla cassa manuale o automatica	Mantenimento

6.2.5 Sicurezza e Comunicazione con la Centrale Operativa

L'autosilo è costantemente monitorato dalla centrale operativa dell'istituto di vigilanza tramite un sistema di video sorveglianza e di controllo remoto, gli operatori sono in grado di risolvere eventuali criticità o problemi ai sistemi di accesso dialogando direttamente con l'utente.

L'autosilo è dotato di combinatore telefonico che, in caso di allarme, guasto od emergenza invia la segnalazione alla centrale operativa ed alle squadre di emergenza interne.

6.2.6 Pulizia dei Parcheggi

L'autosilo è sottoposto ad operazioni di pulizia ordinaria con cadenza quotidiana nei giorni feriali, integrati da interventi con cadenza settimanale.

Le attività di pulizia sono eseguite da ditte specializzate.

PULIZIA			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	ATTUALI	IMPEGNI
PULIZIA ORDINARIA DEI SERVIZI E LOCALI	Nr. interventi settimanali	6	Mantenimento
PULIZIA RADICALE DELL'AREA DI PARCHEGGIO	Nr. interventi settimanali	1	Mantenimento

REVISIONE DELLA CARTA**7.1 Revisione della carta**

SPT HOLDING S.p.A. si impegna a aggiornare annualmente e a revisionare almeno ogni tre anni la presente Carta dei Servizi, comunicando i progressi raggiunti nel miglioramento dei servizi rispetto ai parametri di qualità qui riportati.

Gli standard di continuità e regolarità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali, eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità Pubblica.

8.1 Numeri utili e contatti

	INDIRIZZO	TELEFONO	SITO INTERNET E-MAIL
INFORMAZIONI SEGNALAZIONI GUASTI / AVARIA	Via Castelnuovo snc 22100 – Como	031-2744555	www.sptspa.net info@sptspa.net
SALA OPERATIVA ISTITUTO DI VIGILANZA		031-3389333 Fuori dagli orari di servizio	
EMISSIONE/RINNOVO ABBONAMENTO	Via Castelnuovo snc 22100 – Como		

LA CARTA DEI SERVIZI

Sezione I - LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 PRESENTAZIONE
- 1.2 I PRINCIPI
- 1.3 LE FINALITÀ

Sezione II - PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

- 2.1 STRUTTURA GIURIDICA
- 2.2 ORARI UFFICI AL PUBBLICO
- 2.3 POLITICA PER LA QUALITÀ
- 2.4 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA SOCIETARIA E SULLA GESTIONE DELLA SOSTA

Sezione III - IL SERVIZIO

- 3.1 IL SERVIZIO
- 3.2 PAGAMENTO DELLA SOSTA NELL'AUTOSILO

Sezione IV - LE CONDIZIONI DEL SERVIZIO

- 4.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Sezione V - SOLUZIONI INNOVATIVE

- 5.1 RINNOVO ABBONAMENTI IN CASSA AUTOMATICA
- 5.2 AREA ATTREZZATA PER LA SOSTA DI BICICLETTE
- 5.3 SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA

Sezione VI - LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI

- 6.1 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
- 6.2 SINTESI DEGLI IMPEGNI
 - 6.2.1 Informazione alla clientela
 - 6.2.2 Segnalazioni e Reclami
 - 6.2.3 Il personale a contatto con il pubblico
 - 6.2.4 Affidabilità, Accessibilità, Sicurezza e Regolarità del Servizio
 - 6.2.5 Sicurezza e Comunicazione con la Centrale Operativa
 - 6.2.6 Pulizia dei Parcheggi

Sezione VII - REVISIONE DELLA CARTA

- 7.1 REVISIONE DELLA CARTA

Sezione VIII - NUMERI UTILI

- 8.1 NUMERI UTILI E CONTATTI



SPT Holding S.p.A.
Via Francesco Anzani, 37
22100 COMO (CO)