

Genova Parcheggi

CARTA DEI SERVIZI 2014



Delibera ASPL n. 47/2013



INDICE

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

LA MISSIONE AZIENDALE

LA SQUADRA

I SERVIZI

I RECAPITI PER IL CLIENTE

IL MIGLIORAMENTO

LA PARTECIPAZIONE

RISERVATEZZA E PRIVACY

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

I PRINCIPI FONDAMENTALI

GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI:

Le informazioni

La vendita dei titoli di sosta e l'assistenza

La sicurezza

L'accessibilità ai clienti diversamente abili

Il comfort: parcometri ed altri sistemi di pagamento

L'emissione dei contrassegni

Il rapporto con i clienti

I DIRITTI DEGLI UTENTI

I DOVERI DEGLI UTENTI

LA GUIDA AI RIMBORSI



PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI

In un'ottica di trasparenza e di costante miglioramento del servizio Genova Parcheggio ha da tempo istituito la Carta dei Servizi, che si propone di portare a conoscenza di tutti i cittadini il dettaglio dei servizi svolti, in applicazione con il contratto di servizio in essere con il Comune di Genova, e degli standard qualitativi adottati.

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con l'Autorità dei Servizi Pubblici Locali e con le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti, riunite nella Consulta istituita presso il Comune di Genova (l'elenco delle Associazioni è consultabile sul sito del Comune di Genova).

La Carta dei Servizi ha validità annuale e la data di entrata in vigore è riportata sulla copertina.

La Carta dei Servizi è visionabile e scaricabile on line sul nostro sito web www.genovaparcheggi.it, sul sito www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore ed è disponibile presso gli sportelli polifunzionali di Genova Parcheggio. Responsabile dell'applicazione della presente Carta dei Servizi è il Direttore Generale Claudio Gavazzi.

LA MISSIONE AZIENDALE

Genova Parcheggio è una Società pubblica creata nel 1995 dal Comune di Genova, con la partecipazione dell'Automobile Club di Genova, per la progettazione e la realizzazione di interventi nel settore della sosta e della mobilità.

La gestione della mobilità privata costituisce uno strumento della Civica Amministrazione per perseguire il principio di equità (il cittadino corrisponde il prezzo per l'uso di un bene collettivo, lo spazio urbano) e consentire un più razionale impiego degli spazi pubblici (usati secondo necessità).

Il Comune, ente competente ad assumere decisioni in merito alla destinazione del suolo pubblico e detentore dei relativi poteri istituzionali, ha assegnato con contratto di servizio a Genova Parcheggio, società ad oggi interamente del Comune di Genova, le attività connesse con la mobilità privata, riconducibili a tre settori di servizio:

- La gestione della sosta a pagamento (Blu Area, Isole Azzurre, parcheggi residenti e parcheggi a rotazione su suolo pubblico).
- Il rilascio di contrassegni per il transito e la sosta (Residenti Blu Area, Ztl, disabili, corsie gialle)
- La gestione del servizio di bike sharing cittadino.

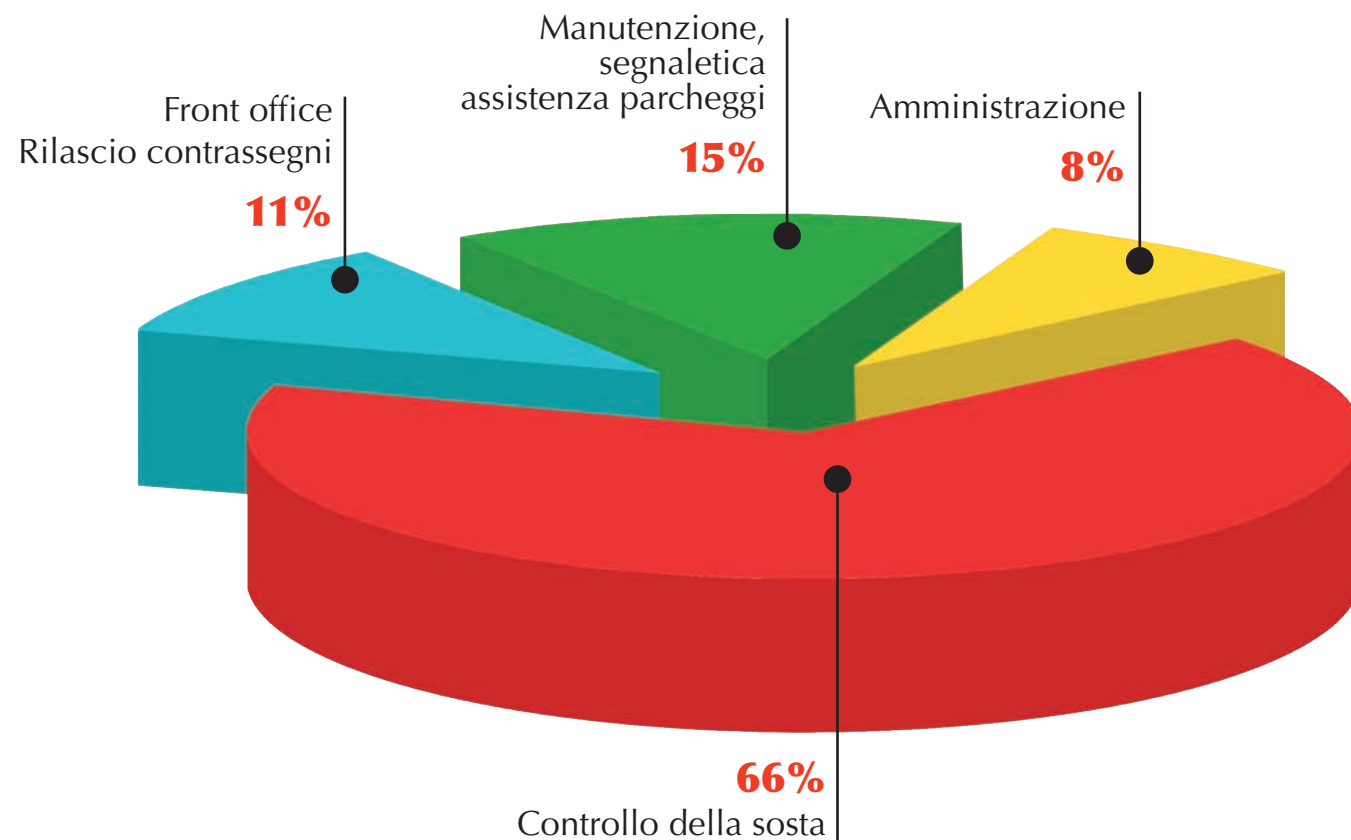


LA SQUADRA

I circa 150 dipendenti della società ogni giorno svolgono il loro lavoro per garantire i servizi che interessano questa Carta dei Servizi.

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.

Il personale è impegnato nelle diverse attività che compongono il servizio:





I SERVIZI

Le attività di Genova Parcheggi nell'ambito della sosta e della mobilità privata sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini:

SERVIZI PER LA SOSTA

- La realizzazione di studi di sosta e di mobilità privata
- La progettazione di interventi di mobilità e sviluppo di piani parcheggi
- La realizzazione di interventi di sosta disposti dalla Civica Amministrazione
- La progettazione, realizzazione e gestione di strutture di parcheggio
- La gestione degli spazi di sosta onerosi del Comune di Genova
- Il controllo della regolarità della sosta anche mediante ausiliari del traffico
- Il monitoraggio del controllo elettronico dei varchi di accesso alla Ztl Centro Storico

SERVIZIO CONTRASSEGNI

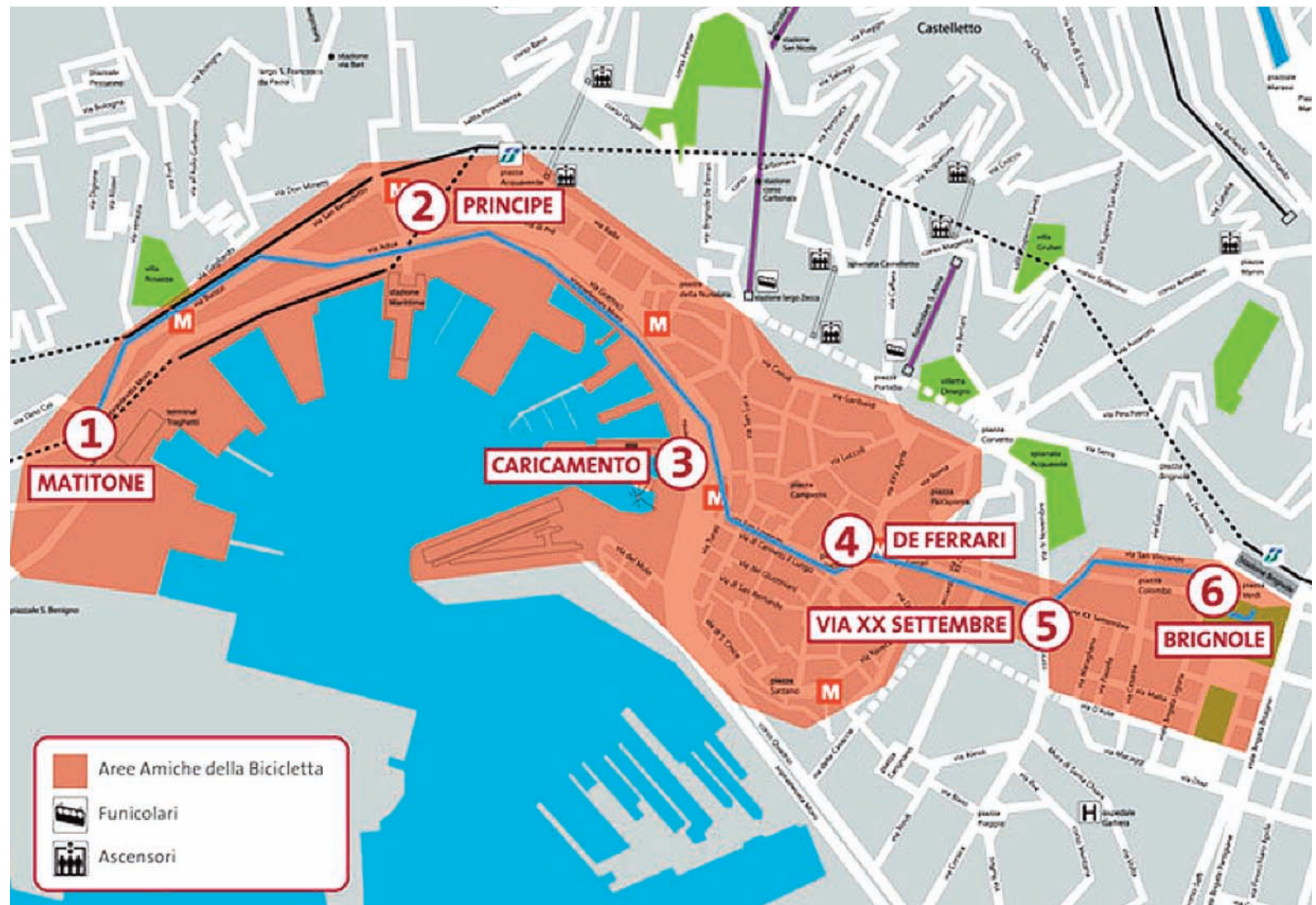
- L'emissione dei contrassegni per gli aventi diritto della Blu Area
- L'emissione degli abbonamenti per le attività economiche
- L'emissione dei contrassegni per l'accesso alla Ztl
- L'emissione delle concessioni di transito e sosta per le persone diversamente abili
- L'inserimento nelle white list per il transito nelle corsie gialle

SERVIZIO BIKE SHARING

- L'emissione degli abbonamenti per l'adesione al servizio
- La gestione delle stazioni di bike sharing
- La manutenzione e la redistribuzione dei mezzi



IL SERVIZIO BIKE SHARING





I RECAPITI PER IL CLIENTE

SPORTELLI POLIFUNZIONALI

Viale Brigate Partigiane 1-16129 Genova
Orario continuato: 8.30-17.30 da lunedì a venerdì

TELEFONO

Call Center: **010 539871**
Passaggio varchi ZTL: **010 5398765**

FAX

Emissione contrassegni e sosta oraria: **010 5398885**
Passaggio varchi ZTL: **010 5398888**
Amministrazione e Direzione: **010 5304728**

SITI INTERNET

www.genovaparcheggi.it
www.bluareagenova.it

E-MAIL

Emissione contrassegni e sosta oraria
servizioclienti@gepark.com

Passaggio varchi ZTL: ztl@gepark.com

Amministrazione e Direzione:
segreteria@gepark.com

PEC: clienti.gepark@pec.it

IL MIGLIORAMENTO

LE CERTIFICAZIONI DEL SISTEMA AZIENDALE

Genova Parcheggi ha un sistema di gestione aziendale integrato certificato secondo le norme internazionali ISO 9001 per la qualità, le norme ISO 14001 per l'ambiente e le norme OH SAS 18001 per la salute e sicurezza.

Le certificazioni rappresentano una tappa lungo il continuo percorso di miglioramento che Genova Parcheggi si propone come obiettivo aziendale

I PIANI DI MIGLIORAMENTO

Allo scopo di migliorare il proprio servizio Genova Parcheggi ha avviato per l'anno 2014 le seguenti azioni di miglioramento:

- Completare, entro un tempo massimo di 30 giorni, l'istruttoria relativa ad eventuali segnalazioni che potrebbero pervenire alla Società, in merito a potenziali inadempienze e/o disservizi, comunicando all'interessato l'esito dell'istruttoria, corredato da adeguata proposta di compensazione qualora si ravvisi un'oggettiva responsabilità della Società.
- Effettuare un'adeguata e sistematica formazione del personale per migliorare la capacità di comunicazione con la clientela.
- Orientarsi verso l'utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale, per agire positivamente sulla riduzione dell'inquinamento, adottando di preferenza veicoli elettrici e/o ibridi in occasione della sostituzione del parco mezzi aziendale.



LA PARTECIPAZIONE

LA CUSTOMER SATISFACTION

Genova Parcheggio, al fine di migliorare i propri servizi, utilizza le osservazioni ed i suggerimenti pervenuti dai clienti con la compilazione dei questionari di "customer satisfaction".

I questionari sono disponibili on line sul sito web www.genovaparcheggi.it e sono disponibili presso gli sportelli polifunzionali di Genova Parcheggio.

LA PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE

Qualunque suggerimento o segnalazione può inoltre essere inoltrata a Genova Parcheggio in uno dei seguenti modi:

- telefonando al numero 010 539871
- scrivendo a Genova Parcheggio, Servizio Clienti - Viale Brigate Partigiane 1 - 16129 Genova
- per fax al numero 010 5304728
- per e-mail all'indirizzo segreteria@gepark.com oppure servizioclienti@gepark.com

Il responsabile del Servizio Clienti è il sig. Mangiatordi Giuseppe.

I RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Genova Parcheggio promuove lo sviluppo di incontri periodici con l'intervento dei rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori che fanno parte della consulta istituita dal Comune di Genova con lo scopo di:

- Sviluppare un rapporto di collaborazione e partecipazione con i clienti attraverso le relative organizzazioni di rappresentanza;
- Conoscere le richieste della clientela per migliorare la qualità del servizio;
- Comunicare in modo efficace con la propria clientela, anche attraverso le organizzazioni di rappresentanza.

La carta dei servizi costituisce un esempio concreto di collaborazione ed impegno reciproco.



RISERVATEZZA E PRIVACY

Il trattamento dei dati personali, comunicati dall'utente, avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196 del 30.06.03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" di cui viene data comunicazione attraverso la sottoscrizione di specifica informativa sulla modulistica.

A tale scopo Genova Parcheggi ha individuato un incaricato del trattamento dei dati personali, e assicura che tutte le informazioni comunicate dall'utente saranno considerate e trattate come riservate.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La copia cartacea della Carta dei Servizi è disponibile presso gli sportelli polifunzionali della sede di Via Brigate Partigiane 1. Inoltre la Carta è pubblicata all'indirizzo web:

<http://www.genovaparcheggi.it> • <http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, Genova Parcheggi ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso almeno il giorno precedente tramite informativa su sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi di Genova Parcheggi sono erogati secondo i principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono stati individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adeguatezza ed il rispetto degli standard sono garantiti da:

- Idonei controlli interni con il monitoraggio dei relativi indici da parte della direzione prevista con cadenza semestrale nel sistema aziendale certificato;
- Azioni di monitoraggio dei servizi effettuate sulla base delle segnalazioni dell'Autorità sui Servizi Pubblici Locali e della Consulta dei Consumatori e degli Utenti



GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD GARANTITO
INFORMAZIONI	% Parcometri con cartello di segnalazione e info per l'uso	tutti
	% Parcheggi con barriera con indicazione libero/occupato	tutti
	Orario servizio informazioni (front office e telefoniche)	orario continuato 8.30-17.30
VENDITA E ASSISTENZA	N° rivendite titoli di sosta	non inferiore a 110
	Rapporto tra numero di parcometri e numero di posti auto gestiti	non inferiore a 1 ogni 50 posti
SICUREZZA	% parcheggi in struttura con pronto intervento e apertura remotizzata	100%
	% parcheggi in struttura con telecamera	80%
	% parcheggi in struttura con citofono	100%
ACCESSIBILITÀ AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI	N° minimo posti riservati per zona di sosta	1 su 50
	Accessibilità uffici aperti al pubblico	perfetta accessibilità
	Esistenza di sportello dedicato	presenza sportello dedicato orario continuato 8,30-17,30
COMFORT	% parcometri abilitati al pagamento con bancomat fast pay	tutti
	pagamento easy penaline	abilitato su tutti i parcometri delle isole azzurre
	articolazione sistemi di pagamento	almeno 5 metodi alternativi di pagamento della sosta
EMISSIONE CONTRASSEGNI	Orario di apertura al pubblico degli sportelli	8,30-17,30 orario continuato
	Tempo di rilascio contrassegni	immediato
	Rinnovo contrassegni on line	si, per contrassegni residenti
RAPPORTO CON I CLIENTI	Numero di sportelli polifunzionali	18
	Numero minimo di sportelli operativi	5
	Adozione codice di comportamento del personale a contatto con il pubblico	si
	Tempo max di risposta ai reclami	30 giorni
	N° minimo addetti al controllo e informazioni	50



FATTORI DELLA QUALITÀ: INFORMAZIONI

PARCOMETRI

Tutti i parcometri di Genova Parcheggi presenti sul territorio sono dotati di cartello di segnalazione e contengono il dettaglio delle informazioni utili per il loro utilizzo.

PARCHEGGI AUTOMATIZZATI

I parcheggi delimitati con barriera gestiti da Genova Parcheggi presentano tutti l'indicazione relativa alla disponibilità o meno di posti auto (segnalazione di "libero" o "occupato").

SERVIZIO INFORMAZIONI

- Il Servizio Clienti degli sportelli polifunzionali di Via Brigade Partigiane è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche della sosta con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 17.30.
- E' inoltre disponibile un servizio telefonico ed un servizio e-mail dedicato alle informazioni operativo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 17.30.
- Il numero di telefono è 010 539871.
- L'indirizzo e-mail è servizioclienti@gepark.com
- La pec è clienti.gepark@pec.it
- Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sui siti internet di Genova Parcheggi www.genovaparcheggi.it e www.bluareagenova.it

STANDARD GARANTITO

- % parcometri con cartello di segnalazione e info per l'uso: tutti
- % parcheggi automatizzati con indicazione libero/occupato: tutti
- Orario servizio informazioni: continuato 8.30-17.30

FATTORI DELLA QUALITÀ: VENDITA TITOLI SOSTA

Gli sportelli polifunzionali di Via Brigade Partigiane 1 vendono tutti i tipi di titoli di sosta, rilasciando fattura su richiesta, e sono attrezzati con POS per il pagamento tramite Bancomat e Carta di Credito.

I biglietti prepagati (voucher) si acquistano anche nei punti vendita convenzionati facilmente riconoscibili dalla esposizione della vetrofania Blu Area. Alcune rivendite hanno a disposizione della clientela anche gli autoparchimetri ed il Telepark.

Sono inoltre presenti circa 450 parcometri (mediamente oltre un parcometro ogni 40 posti auto), tutti abilitati per il pagamento con il bancomat fast pay, per assicurare una capillare reperibilità dei titoli di sosta.

STANDARD GARANTITO

- n° rivendite: non inferiore a 110
- Rapporto tra parcometri e posti auto gestiti:
- Non inferiore a 1 ogni 50 posti



FATTORI DELLA QUALITÀ: SICUREZZA

- Tutti i parcheggi delimitati e con controllo accessi automatizzato sono dotati di apertura remotizzata, che consente alla Centrale Operativa, in funzione 24 ore su 24, di aprire i varchi con tempestività in caso di necessità.
- La totalità dei parcheggi automatizzati sono, inoltre, dotati di citofono attraverso il quale i Clienti possono comunicare con la Centrale.
- La maggior parte dei parcheggi automatizzati sono, infine, dotati di telecamere per il controllo dei varchi di accesso che costituiscono un deterrente per i malintenzionati.

STANDARD GARANTITO

- % parcheggi automatizzati con pronto intervento 24 ore su 24 e apertura remotizzata: 100%
- % parcheggi automatizzati con sistema citofonico: 100%
- % parcheggi automatizzati con telecamere: superiore 80%

FATTORI DELLA QUALITÀ: ACCESSIBILITÀ CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI

- Ogni zona di sosta su strada gestita da Genova Parcheggi ha almeno 1 posto ogni 50 riservato ai diversamente abili. Gli addetti al controllo della sosta di Genova Parcheggi sono impegnati quotidianamente a segnalare agli organismi competenti gli abusi rilevati sull'utilizzo dei permessi disabili, chiedendo anche l'intervento immediato della Polizia Municipale in caso di sospetti abusi. Qualora tutti i posti riservati alle persone diversamente abili siano occupati, questi ultimi possono parcheggiare gratuitamente in tutti i parcheggi BLU, esponendo l'apposito contrassegno disabili in originale e in corso di validità.
- Tutti gli uffici aperti al pubblico di Genova Parcheggi sono perfettamente accessibili dagli utenti diversamente abili.
- E' inoltre presente uno sportello dedicato, operativo con orario continuato dalle 8.30 alle 17.30.

STANDARD GARANTITO

- Numeri di posti riservati per zona di sosta: 1 ogni 50 o frazione
- Accessibilità uffici aperti al pubblico: perfetta accessibilità
- Sportello dedicato: presenza sportello dedicato operativo con orario continuato 8.30-17.30



FATTORI DELLA QUALITÀ: COMFORT

- La densità dei parcometri è pari mediamente ad un parcometro ogni 40 posti auto gestiti. Ogni parcometro è identificato da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza. Gli addetti al controllo della sosta di Genova Parcheggi, verificano sistematicamente il grado di funzionamento e segnalano le esigenze di riparazione. Tutti i parcometri sono inoltre 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 Bancomat FastPay. Inoltre tutti i parcometri presenti nelle isole azzurre presentano l'implementazione aggiuntiva che permette il pagamento delle penaline.
- Per agevolare il pagamento della sosta sono inoltre disponibili sistemi alternativi di pagamento: i voucher (gratta e sosta) con tagli differenziati, gli autoparchimetri (apparecchio elettronico con importo prepagato a scalare da esporre sul cruscotto) ed il pagamento a mezzo di telefono cellulare (telepark) e gli abbonamenti, ove previsti dagli atti della Civica Amministrazione.

STANDARD GARANTITO

- % parcometri abilitati al pagamento con bancomat fast pay: tutti
- Pagamento easy penaline: su tutti i parcometri delle isole
- Articolazione sistemi di pagamento: 5 metodi alternativi

FATTORI DELLA QUALITÀ: EMISSIONE CONTRASSEGNI

- Tutti gli sportelli polifunzionali di Via Brigate Partigiane 1 effettuano l'emissione e il rinnovo dei contrassegni BLU AREA, ZTL e disabili, rilasciano i permessi per il transito nei varchi del centro storico e per le corsie gialle ai soggetti autorizzati, rilasciano gli abbonamenti per il bike sharing e gli abbonamenti validi per alcune isole azzurre.
- Gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 17.30.
- Il rilascio di tutti i contrassegni è immediato.
- E' possibile effettuare il rinnovo del contrassegno Blu Area da parte dei residenti anche on line sul sito www.bluareagenova.it ed è disponibile su richiesta l'invio diretto a casa del contrassegno rinnovato.

STANDARD GARANTITO

- Orario di apertura al pubblico degli sportelli: 8.30-17.30 con orario continuato
- Tempo di rilascio dei contrassegni e degli abbonamenti: immediato
- Rinnovo contrassegni on line: disponibile per i residenti



FATTORI DELLA QUALITÀ: RAPPORTO CON I CLIENTI

Genova Parcheggi 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. Per rispondere meglio alle esigenze dei Clienti Genova Parcheggi ha attivato un centro polifunzionale di front office con 18 sportelli operativi in Via Brigate Partigiane 1, pensato per rendere l'accesso ai servizi agevole e ridurre al minimo i tempi di attesa, potenziando il numero degli sportelli a disposizione della Clientela.

Genova Parcheggi ha adottato un Codice di comportamento per il personale a contatto con il pubblico, visionabile presso gli uffici aperti al pubblico.

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con precisione e disponibilità
- 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.

STANDARD GARANTITO

- Numero di sportelli polifunzionali: 18
- Numero minimo di sportelli operativi: 5
- Direttive di comportamento per il personale a contatto con il pubblico: adozione di uno specifico codice di comportamento
- Tempo massimo di risposta ai reclami: 30 giorni
- Numero minimo di addetti al controllo e informazioni: 50

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Genova Parcheggi ha l'obbligo di rispondere ai reclami entro un tempo massimo di 30 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione la Società, nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo responsabile.

Il modulo per le segnalazioni ed il modulo per i reclami sono scaricabili all'indirizzo: www.genovaparcheggi.it, nella sezione "qualità" – "trasparenza, valutazione e merito" o presso gli sportelli della società.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al Responsabile del Servizio Clienti, Sig. Giuseppe Mangiatordi tramite:

- fax al n° 010 5398885
- telefono al n° 010 539871
- posta elettronica all'indirizzo email servizioclienti@gepark.com
- pec all'indirizzo clienti.gepark@pec.it
- di persona previo appuntamento

Nonché presso gli Sportelli del Cittadino.



DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata al pagamento del corrispettivo e alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni l'ufficio, entro 15 giorni dall'acquisizione della pratica, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi e nei modi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

SANZIONI E PENALI PER SOSTA IRREGOLARE

In caso di sosta irregolare, cioè di veicolo in sosta privo di titolo di sosta in corso di validità, il personale di controllo provvede ad erogare le sanzioni amministrative e le penali contrattuali. L'entità delle sanzioni amministrative è fissata dal Codice della Strada e viene aggiornata con cadenza biennale con Decreto Ministeriale. Le modalità di pagamento delle sanzioni al Comune di Genova sono indicate sulla sanzione stessa. Le penali contrattuali, erogate ai sensi dell'art. 1382 del c.c., possono essere pagate sui parcometri abilitati, sul sito web di Genova Parcheggi, presso gli sportelli o con bollettino postale. L'entità delle penali e le modalità di pagamento sono indicate sulla segnaletica verticale.

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto dell'esito ricevuto, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di Genova e all'Autorità dei Servizi Pubblici Locali

Tel. 010 557 2422-2260

Fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI CONSUMATORI

L'elenco aggiornato delle associazioni dei consumatori aderenti alla Consulta è pubblicato sul sito web del Comune di Genova www.comune.genova.it. Le associazioni al momento della pubblicazione della Carta, sono le seguenti:

ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO	CAP	TEL.	FAX	EMAIL	SITO WEB
ACU	Via XX Settembre 41	16121	010 8397759	010 8397759	consumatori@dgbt.it	acu.it
ADICONSUM	Piazza Campetto 10	16123	010 2475630	010 2475630	adiconsumliguria@libero.it	adiconsum.it
ADOC	Piazza Colombo 4/6	16121	010 5958106	010 532043	adoc.genova@libero.it	adoc.org
ASSOUTENTI	Sede: Vico Superiore del ferro 5/4 Sportello: Vico Superiore del Ferro 17r	16124	010 540256	010 8632026	nfo@assoutenti.liguria.it	assoutenti.liguria.it
CASA DEL CONSUMATORE	Salita San Leonardo 9/2	16128	010 2091060	010 2363172	liguria@casadelconsumatore.it	casadelconsumatore.it
CONFCONSUMATORI	Vico Falamonica 4/3	16123	010 506043	010 506043	Conf.genova@gmail.com	confconsumatori.it confconsumatorigenova.it
CODACONS	Via XXV Aprile 16/11	16123	010 4032455	010 4032455	codaconsig@yahoo.it	codacons.it
CODICI LIGURIA Centro diritti del cittadino	Vico Superiore del Ferro 5/3	16124	010 42064045	010 8661042	codici.liguria@codici.org	codici.org
FEDERCONSUMATORI	Via Balbi 29/3	16126	010 5960414	010 5302190	federconsumatori@virgilio.it	federconsumatoriliguria.it
LEGA CONSUMATORI	Vico Falamonica 1/10	16123	010 2530640	010 2476190	genova@legaconsumatori.it	legaconsumatori.it
MDC - MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	Via Caffa 3/5	16129	010 3623036	010 3623036	genova@mdc.it	mdc.it
MOVIMENTO CONSUMATORI SPORTELLO DEL CONSUMATORE	Via dei Giustiniani 66 r Via del Colle 64-66 r	16123 16128	010 0982191 010 2467750	010 0982192 010 2518401	genova@movimentoconsumatori.it sportelloconsumatore@libero.it	movimentoconsumatori.it sportelloconsumatore.org



GUIDA AI RIMBORSI

Genova Parcheggio si impegna ad indennizzare i propri clienti per gli effettivi disservizi derivanti dalla propria responsabilità (*). In particolare il rimborso è previsto nei seguenti casi:

TIPO DI DISSERVIZIO	IN QUALE SITUAZIONE? CHI?	CONDIZIONI NECESSARIE PER RICHIEDERE L'INDENNIZZO	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA	ENTITÀ DELL'INDENNIZZO RIMBORSO
Risposta a reclami per effettivi disservizi superiore a 30 giorni o nessuna risposta inviata	Genova Parcheggio ha inviato una comunicazione di risposta in tempi superiori a 30 giorni dalla data di ricevimento. Tutti i reclamanti che abbiano fornito le proprie generalità ed indirizzo	E' necessario aver presentato reclamo per effettivi disservizi nel periodo di validità della carta dei servizi utilizzando l'apposito modulo debitamente compilato e firmato, senza aver ricevuto risposta entro 30 giorni	E' necessario presentare richiesta scritta entro 60 giorni dall'invio del reclamo.	1 kit telepark comprensivo di abbonamento per un anno (7 euro) e di 3 euro di sosta.
Numero di sportelli operativi inferiori a 5	Il numero di sportelli operativi per almeno 30 minuti continuativi inferiori a 5. Tutti gli utenti in attesa presso gli sportelli	E' necessario aver ritirato il numero di attesa presso gli sportelli ed aver atteso l'erogazione del servizio per almeno 30 minuti	E' necessario presentare richiesta scritta agli sportelli al momento della contestazione.	1 kit telepark comprensivo di abbonamento per un anno (7 euro) e di 3 euro di sosta.
Malfunzionamento autoparchimetro	Tutti i clienti che abbiano acquistato un autoparchimetro che presenti una evidente anomalia	Presentazione presso gli uffici di un autoparchimetro con anomalia immediatamente visibile, compresa nella descrizione delle anomalie per cause non imputabili al cliente descritte dal produttore e della relativa ricevuta di acquisto.	E' necessario compilare la dichiarazione sostitutiva dell'importo residuo ed il modulo di sostituzione.	Sostituzione dell'autoparchimetro riconoscendo il credito residuo

(*) L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità di Genova Parcheggio quali, ad esempio, i disservizi causati da terzi o da forza maggiore.