



## CARTA DEI SERVIZI

---

ANNO 2023

## INDICE

---

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
LA SOCIETA' .....	4
SEDE .....	5
SERVIZIO CLIENTI.....	5
LE CERTIFICAZIONI .....	6
I NOSTRI SERVIZI.....	7
LA VALIDITA' E LA DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	13
I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	14
GLI STANDARD DEL SERVIZIO.....	15
LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	18
LE GARANZIE E I DIRITTI DEGLI UTENTI .....	19
I DOVERI DEGLI UTENTI .....	21
I RIMBORSI E LE ALTRE FORME DI RISTORO .....	22
LA CONCILIAZIONE.....	24
VERIFICA PERIODICA CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI .....	25

## PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

---

Da oltre 25 anni Genova Parcheggi opera come azienda pubblica controllata dal Comune di Genova nel settore della mobilità attuando le disposizioni della Civica Amministrazione per razionalizzare la mobilità privata, rispondere alle esigenze dei cittadini e garantire la qualità dei servizi erogati, in linea con gli obblighi di trasparenza e di integrità.

Proprio nell'ottica della trasparenza e del costante miglioramento Genova Parcheggi ha da tempo istituito la Carta dei Servizi per portare a conoscenza dei Cittadini i dettagli dei servizi resi nonché l'impegno e la professionalità nell'adempimento della missione aziendale.

Il Responsabile dell'applicazione della presente Carta dei Servizi è il Direttore Generale Sig. Claudio Gavazzi.

## LA SOCIETA'

---

Genova Parcheggi 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 si consente così un più razionale impiego degli spazi pubblici (utilizzati secondo necessità).

Nel tempo il range dei servizi forniti alla Cittadinanza da Genova Parcheggi si è ampliato e ad oggi la Società, che è completamente pubblica, partecipata al 99,99% dal Comune di Genova e allo 0,01% dall' Ospedale Policlinico San Martino e dall'Istituto Giannina Gaslini Di Genova, svolge la propria attività nei seguenti settori della mobilità:

- gestione della sosta a pagamento (blu area, isole azzurre, parcheggi interscambio, parcheggi residenti, sosta complessi ospedalieri);
- rilascio contrassegni (disabili, accesso Ztl, sosta, transito corsie riservate);
- sportello contravvenzioni e gestione delle fasi amministrative del processo contravvenzionale del Comune di Genova;
- gestione del service di sicurezza stradale (tutor, semafori intelligenti, rilevamento velocità)
- gestione servizio bike sharing

Genova Parcheggi, che opera talvolta anche con il logo di SMI, può contare sull'attività di circa 160 dipendenti che, con la loro professionalità, consentono di fornire servizi di qualità.

Genova Parcheggi, con la sua sede di Via Brigate Partigiane 1 alla Foce, è al servizio dei Cittadini con 2 totem multimediali e 17 sportelli



polifunzionali aperti con orario continuato dalle 8,30 alle 16,30 da lunedì a venerdì.

### **SEDE**

Viale Brigate Partigiane 1 - 16129 Genova

Tel. 010 539871

Email: [segreteria@gepark.com](mailto:segreteria@gepark.com) – PEC: [segreteria.gepark@pec.it](mailto:segreteria.gepark@pec.it)

Sito web: [genovaparcheggi.com](http://genovaparcheggi.com)

### **SERVIZIO CLIENTI**

Attivo con orario continuato dalle 8.30 alle 16.30

Viale Brigate Partigiane 1 - 16129 Genova

Tel. 010 539871

Fax: 010 5304728

E-mail: [servizioclienti@gepark.com](mailto:servizioclienti@gepark.com) – PEC: [clienti.gepark@pec.it](mailto:clienti.gepark@pec.it)

## LE CERTIFICAZIONI

---

Genova Parcheggi è dotata di un Sistema Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente ed ha conseguito le Certificazioni alle Norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente) e ISO 45001:2018 (sicurezza) per i processi e i servizi svolti.

## I NOSTRI SERVIZI

---

### GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO

Per la gestione della sosta a pagamento Genova Parcheggi SMI supporta il Comune, sulla base di specifica richiesta dello stesso, nelle attività di progettazione e realizzazione delle aree di sosta e provvede all'allestimento delle aree di sosta con tutto ciò che si rende funzionale all'erogazione del servizio.

Nelle aree gestite Genova Parcheggi SMI assicura:

- l'installazione degli impianti e degli strumenti di controllo del pagamento della sosta;
- l'allestimento delle aree di sosta con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal Codice della Strada;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica orizzontale e verticale e dei dispositivi di controllo della sosta.

Le aree di sosta sono articolate in Blu Area (gratuite per i residenti e gli autorizzati, a pagamento per gli altri utenti), Isole Azzurre (a pagamento per la generalità dell'utenza), Parcheggi di Interscambio (gratuite per i titolari di abbonamenti bus e tariffe agevolate integrate per il trasporto pubblico locale per il resto dell'utenza) e parcheggi abbonati (aree con tariffe agevolate destinate a particolari categorie di utenza).

Il Settore Territorio e il Settore Tecnico curano la manutenzione di 25.000 posti auto gestiti, 5.000 cartelli di segnaletica verticale, 150.000 metri di segnaletica orizzontale, 440 parcometri, 40 telecamere di controllo varchi ZTL, 23 sistemi di accesso automatizzati.

Le tariffe della sosta vengono stabilite dal Comune di Genova con specifico atto.

Per agevolare le operazioni di pagamento per tutti i cittadini sono disponibili

sistemi alternativi adatti a tutte le esigenze: pagamento presso gli oltre 400 parcometri dislocati su tutti i parcheggi, pagamento con i c.d. gratta e sosta disponibili presso i rivenditori, pagamento mediante le app telefoniche (attualmente Easypark, Telepass Pyng, PayByPhone e Hitachi My Cicero).

## RILASCIO DEI CONTRASSEGNI

Il Front Office di Genova Parcheggi SMI è al servizio dei Cittadini con 17 sportelli polifunzionali operativi con orario continuato e 2 totem multimediali per:

- Fornire informazioni generali sulle regolamentazioni adottate dal Comune, assistenza a tutti i Cittadini interessati e fornire tutte le informazioni eventualmente richieste;
- Ricevere le domande di autorizzazione;
- Istruire le pratiche nell'ambito del procedimento;
- Verificare il rispetto dei requisiti richiesti, secondo quanto specificato dal Comune nei documenti quadro "Disciplina della sosta a pagamento su suolo pubblico" e "Disciplina dell'accesso alle Zone a Traffico Limitato";
- Procedere al rilascio dei contrassegni abilitativi per tutti i richiedenti aventi diritto;
- Procedere alla riscossione degli importi dovuti in base al piano tariffario approvato dagli organi della Civica Amministrazione.

La determinazione del Piano Tariffario della sosta e di accesso alle ZTL cittadine è di competenza del solo Comune di Genova. I Piani Tariffari in vigore sono contenuti nei documenti "Disciplina della Sosta su suolo pubblico" e "Disciplina dell'accesso alle Zone a Traffico Limitato", declinati sulla base degli indirizzi deliberati dal Consiglio Comunale, la cui approvazione e aggiornamento avviene con deliberazione da parte della Giunta Comunale.

Le tipologie di contrassegni rilasciate da Genova Parcheggi SMI, in applicazione delle disposizioni del Comune di Genova, sono le seguenti:



## CONTRASSEGNO UNIFICATO DISABILI EUROPEO (CUDE)

Tali contrassegni sono rilasciati, a fronte di relativa richiesta, ai soggetti invalidi che ne abbiano titolo, in base alle norme vigenti (art. 188 D. Lgs. 285/1992, art. 381 D.P.R. 495/1992, così come modificati dal D.P.R. 151/2012 e artt. 11 – 12 D.P.R. 503/1996).

Le modalità di rilascio e rinnovo di tale contrassegno sono dettagliate nel documento “Disciplina per il rilascio dei contrassegni disabili e dei contrassegni per il transito lungo le corsie riservate” del Comune di Genova.

## CONTRASSEGNI PER LA CIRCOLAZIONE LUNGO LE CORSIE RISERVATE ALLE CATEGORIE VEICOLARI

Il Comune di Genova ha istituito negli anni nel territorio cittadino corsie e strade riservate alla circolazione dei veicoli adibiti a servizi pubblici di trasporto, al fine di favorire la mobilità urbana.

Il documento “Disciplina per il rilascio dei contrassegni disabili e dei contrassegni per il transito lungo le corsie riservate” individua le categorie di veicoli autorizzate, a vario titolo ed a diverse condizioni, a transitare nelle corsie e strade riservate alla circolazione dei veicoli adibiti a servizi pubblici di trasporto.

Genova Parcheggi SMI provvede al rilascio dei relativi contrassegni abilitativi per gli autorizzati che presentino la relativa richiesta.

## CONTRASSEGNI PER LA SOSTA PER AVENTI DIRITTO BLU AREA / ZTL

A partire dal 2005 il Comune di Genova ha intrapreso un percorso di regolamentazione della sosta su strada, introducendo il regime denominato “Blu Area”. In tali zone la sosta dei veicoli per i soggetti non residenti nella zona e non aventi diritto è onerosa con tariffe a tempo su tutti i posti.

Nelle Zone Blu i veicoli dei residenti ed assimilati in possesso di contrassegno abilitativo possono sostare gratuitamente senza limiti di tempo.

Gli aventi diritto ai contrassegni per la sosta e la relativa regolamentazione tariffaria sono definite nel documento “Disciplina della Sosta su suolo pubblico” approvato dal Comune di Genova.

## CONTRASSEGNI PER L’ACCESSO IN ZTL

A partire dal 2008, il Comune di Genova ha adottato un sistema di dispositivi di controllo in remoto dei principali punti di accesso carrabili alla Zona a Traffico Limitato denominata Centro Storico. Negli anni ha progressivamente esteso tale controllo anche in altre ZTL cittadine, quali: Molo, Nervi e Boccadasse.

Obiettivo principale del sistema di telecontrollo sono il monitoraggio costante degli accessi, garantendo l’accesso e la libera circolazione ai veicoli in possesso dei requisiti stabiliti dal Comune e, dunque, di specifica autorizzazione, e la gestione automatizzata delle potenziali violazioni.

La specifica regolamentazione della disciplina di accesso alle ZTL istituite nel Comune di Genova è contenuta in un unico documento approvato dalla Giunta Comunale ed intitolato “Disciplina dell’accesso alle Zone a Traffico Limitato”, in cui sono delineate le regole generali per l’accesso alle ZTL presenti sul territorio genovese, con definizione delle politiche di accesso e delle diverse categorie autorizzate.

## SPORTELLO CONTRAVVENZIONI

Il servizio di sportello contravvenzionale è svolto al piano terra della Sede di Viale Brigate Partigiane ed è a disposizione dei Cittadini con orario continuato dalle 8.30 alle 16.30. L’ufficio è predisposto per l’accesso facilitato per persone disabili ed ha una zona di attesa adeguata.

Gli sportelli accolgono i Cittadini per le seguenti attività:

- informazioni generali sull’attività contravvenzionale della Polizia Locale;
- acquisizione di istanze firmate in chiaro con documentazione allegata con attestazione di conformità agli originali;

- acquisizione di pagamenti;
- acquisizione richieste di rateizzazione;
- acquisizione dei ricorsi con documentazione allegata con attestazione di conformità agli originali;
- acquisizione della dichiarazione dati per i punti patente e per i noleggi;
- acquisizione istanze di sgravio;
- acquisizione degli scritti difensivi.

## **GESTIONE DEL SERVICE DI SICUREZZA STRADALE**

Dal 2020 il Comando di Polizia Locale ha affidato a Genova Parcheggi SMI la tutela dei cittadini per quanto riguarda il service per le strumentazioni di controllo fisse che rilevano i passaggi con il rosso semaforico ed il superamento dei limiti di velocità media e puntuale installati nel territorio genovese.

Il servizio svolto dalla Società comprende:

- la progettazione degli interventi di installazione in applicazione di quanto disposto dalla Civica Amministrazione,
- la realizzazione delle installazioni;
- il monitoraggio del funzionamento dei sistemi;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria, compresi gli interventi di taratura ove previsti dalla normativa vigente in materia.

Ad oggi Genova Parcheggi SMI assicura il monitoraggio e la funzionalità dei dispositivi che controllano il passaggio al rosso semaforico di 60 corsie, 22 varchi per il rilevamento del superamento della velocità media e cinque dispositivi per il rilevamento del superamento della velocità istantanea.

## **GESTIONE DEL SERVIZIO BIKE SHARING**

Genova Parcheggi SMI gestisce il servizio di bike sharing cittadino assicurando la manutenzione delle 16 velostazioni presenti sul territorio ed un parco mezzi di 100 biciclette, in parte a pedalata assistita ed in parte muscolari. Il servizio di bike



sharing è stato completamente rinnovato nel corso del 2021.

Gli abbonamenti, sia annuali sia turistici, sono immediatamente disponibili presso gli sportelli polifunzionali della sede aziendale e sono acquistabili on line al link:

<https://api.weelo.it/urlguide/Genova/ita.html>

I Cittadini possono inoltre abbonarsi immediatamente al servizio di bike sharing utilizzando la app WEELO, disponibile per gli smartphone.

## LA VALIDITA' E LA DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 2023 e vengono aggiornati con cadenza annuale. In ogni caso essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei Servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, e-mail, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta.

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta agli sportelli di Genova Parcheggi SMI.

La Carta è pubblicata sul sito istituzionale della Società ed è consultabile e stampabile al link

<https://genovaparcheggi.com/it/carta-dei-servizi/398-carta-dei-servizi.html>

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

---

Obiettivo primario della Società è garantire un servizio di qualità al fine di perseguire il massimo risultato nello svolgimento delle proprie attività rispettando le leggi ed i regolamenti vigenti, secondo i seguenti principi:

**PARTECIPAZIONE:** riconoscendo l'importanza della soddisfazione del cittadino/utente, Genova Parcheggi SMI favorisce il confronto, teso al miglioramento delle prestazioni offerte, attraverso i servizi dedicati al cittadino;

**CORTESIA E TRASPARENZA:** Genova Parcheggi SMI svolge la propria attività garantendo la massima diligenza e cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico, assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni su attività e servizi erogati;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Genova Parcheggi SMI si impegna ogni giorno a migliorare e ottimizzare le risorse per produrre ed offrire servizi;

**EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA':** Genova Parcheggi SMI, nello svolgimento delle proprie attività, si ispira a criteri di obiettività e imparzialità, nel rispetto dei diritti di tutti i cittadini/utenti;

**CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO:** viene fornito un servizio regolare alla città tramite una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Per garantire un adeguato servizio al cittadino Genova Parcheggi SMI si impegna a:

- utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro;
- adottare tecnologie di settore avanzate ad elevata informatizzazione
- garantire la certezza e l'adeguata conservazione dei dati.

**TUTELA DELLA RISERVATEZZA:** Genova Parcheggi SMI garantisce la riservatezza dei dati trattati relativi ai propri cittadini/utenti.

## GLI STANDARD DEL SERVIZIO

---

### VENDITA E ASSISTENZA

#### gestione della sosta

fattore di qualità:	comodità di pagamento
Indicatori:	frequenza parcometri percentuale di funzionamento garantita dei parcometri molteplicità sistemi di pagamento
Valore garantito:	presenza 1 parcometro ogni 50 posti gestiti 95% di operatività dei parcometri disponibilità di pagamento oltre che con parcometro anche mediante almeno tre app telefoniche e voucher

#### Rilascio contrassegni

fattore di qualità:	tempestività nell'erogazione del servizio.
Indicatori:	tempo di rilascio tempo di attesa allo sportello
Valore garantito:	rilascio immediato tempo di attesa allo sportello inferiore a 15 minuti nell'80% delle pratiche di rilascio

#### Servizio bike sharing

fattore di qualità:	tempestività nell'erogazione del servizio.
Indicatori:	tempo di consegna degli abbonamenti operatività velostazioni
Valore garantito:	emissione abbonamenti immediata, tramite app e sportelli 80% delle velostazioni operative

### INFORMAZIONI

#### Informazioni allo sportello

fattore di qualità:	estensione del servizio.
Indicatori:	ore di operatività

Valore garantito: orario di apertura al pubblico 40 ore settimanali

### **Informazioni on line**

fattore di qualità: estensione del servizio.

Indicatori: canali utilizzati

Valore garantito: informazione tempestiva sia sul sito web istituzionale sia su facebook

## **SERVIZI PER SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI**

### **Accessibilità sportelli**

fattore di qualità: accessibilità del servizio.

Indicatori: tempo di accesso

Valore garantito: immediato

### **Rilascio contrassegni disabili**

fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio.

Indicatori: tempo di rilascio

Valore garantito: immediato

### **Accessibilità ai disabili parcheggi su strada**

fattore di qualità: accessibilità del servizio.

Indicatori: numero di parcheggi riservati ai disabili

Valore garantito: un posto ogni cinquanta

## **COMFORT**

### **Servizi on line**

fattore di qualità: facilità di accesso ai servizi

Indicatori: disponibilità dell'opzione on line

Valore garantito: rinnovo on line di tutti contrassegni (escluso il CUDE, non rinnovabile on line per la normativa vigente), pagamento on line irregolarità di sosta, pagamento on line con PagoPA contravvenzioni, abbonamenti on line bike sharing



### **Accessibilità sportelli**

fattore di qualità:

accessibilità del servizio.

Indicatori:

spazi riservati all'attesa

Valore garantito:

presenza di un'area adeguata destinata all'attesa dotata di posti a sedere

## **PERSONALE**

### **Personale sportelli**

fattore di qualità:

estensione del servizio.

Indicatori:

ore operatività degli sportelli garantite

numero minimo di sportelli operativi

Valore garantito:

40 ore settimanali

7 sportelli sempre attivi, con potenziamento nei giorni di scadenza dei rinnovi periodici dei contrassegni

### **Personale addetto al controllo sosta**

fattore di qualità:

presenza sul territorio

Indicatori:

orario operatività

numero di addetti in servizio

Valore garantito:

operatività da lunedì a sabato, nei giorni di operatività della sosta, dalle 8.00 alle 20.00

numero minimo giornaliero di addetti in servizio 40 unità

## **RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **Servizio clienti**

fattore di qualità:

estensione del servizio.

Indicatori:

modalità di accesso al servizio

tempo di risposta alle richieste scritte

Valore garantito:

call center operativo almeno 8 ore al giorno nei giorni feriali e e-mail dedicata

risposta alle richieste scritte non superiore a 30 giorni

## LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

---

Genova Parcheggi SMI persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel corso del 2023 la Società si impegna a:

- incrementare la possibilità di pagamento dei servizi resi tramite il **servizio on line** PagoPa
- proseguire la specifica e sistematica **formazione del personale**, per migliorare la qualità del servizio reso, nonché la capacità di comunicazione ed ascolto della clientela;
- effettuare un **restyling dell'area dedicata al front office**, per migliorarne la visibilità, nonché l'accoglienza della clientela.;
- adottare **impianti o servizi innovativi** in linea con i bisogni della Società e della clientela, seguendo le indicazioni ed i trend delle ricerche di mercato e le direttive della Civica Amministrazione;
- attuare azioni di miglioramento del servizio e di promozione e comunicazione per incrementare l'utilizzo del bike sharing;
- valutare la fattibilità di sistemi di smart parking per indirizzare la clientela verso le aree/strutture con disponibilità di sosta.

## LE GARANZIE E I DIRITTI DEGLI UTENTI

---

Per monitorare la qualità dei servizi resi Genova Parcheggi SMI effettua con frequenza annuale un'indagine di **Customer Satisfaction**, così come previsto nel Contratto di Servizio in vigore tra la Società e il Comune di Genova.

Il modello è disponibile al link

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfp5DT1\\_b4Orz5A0t82AoNky7bW5Q8FrmvmBdLI\\_zFkXagpnA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfp5DT1_b4Orz5A0t82AoNky7bW5Q8FrmvmBdLI_zFkXagpnA/viewform)

L'indagine analizza i seguenti aspetti:

- Chiarezza della segnaletica su strada adottata per la regolamentazione dei servizi;
- Semplicità di utilizzo dei sistemi di pagamento;
- Semplicità delle operazioni di rilascio e rinnovo degli abbonamenti / autorizzazioni al front – office o tramite operazioni via web;
- Tempi di attesa allo sportello;
- Chiarezza della modulistica;
- Disponibilità e cortesia del personale allo sportello;
- Disponibilità e cortesia del personale su strada;
- Informazione alla clientela fornite dal personale;
- Facilità di accesso alle informazioni via web o mediante App.

I Cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per eventuali inadempienze rispetto agli impegni assunti con la Carta dei Servizi. Il Servizio interessato ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 15 giorni dal ricevimento. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Servizio nel termine anzidetto risponde al Cittadino indicando lo stato di avanzamento della pratica ed

il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

<https://genovaparcheggi.com/it/blu-area/212-servizi-blu-area/413-modulisticabluarea.html>

Le segnalazioni, osservazioni o reclami potranno pervenire, utilizzando la modulistica sopra indicata:

- per iscritto a Genova Parcheggi S.p.A. – Servizio Clienti – Viale Brigate Partigiane 1 – 16129 Genova
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: servizioclienti@gepark.com
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: clienti.gepark@pec.it
- a mezzo fax al numero: 010 5304728

## I DOVERI DEGLI UTENTI

---

L'erogazione dei servizi di rilascio dei contrassegni (disabili, accesso ZTL, sosta, transito corsie riservate) e dello sportello contravvenzioni sono subordinati alla completezza della documentazione presentata dal Cittadino.

In caso di necessità di integrazione l'ufficio, all'atto del ricevimento della richiesta, dà comunicazione al cittadino della documentazione mancante, lo stesso è tenuto a fornire quanto richiesto per l'accettazione della richiesta.

## I RIMBORSI E LE ALTRE FORME DI RISTORO

---

La Carta dei Servizi impegna Genova Parcheggi SMI al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

In caso di mancato rispetto degli standard del servizio fissati nella presente Carta dei Servizi, l'utente interessato potrà presentare relativa richiesta di rimborso e/o ristoro compilando l'apposito modulo scaricabile all'indirizzo:

<https://genovaparcheggi.com/it/blu-area/212-servizi-blu-area/413-modulisticabluarea.html>

e presentabile:

- per iscritto a Genova Parcheggi S.p.A. – Servizio Clienti – Viale Brigate Partigiane 1 – 16129 Genova (all'atto della presentazione l'Utente riceverà copia con timbro e data di consegna)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [servizioclienti@gepark.com](mailto:servizioclienti@gepark.com)
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: [clienti.gepark@pec.it](mailto:clienti.gepark@pec.it)
- a mezzo fax al numero: 010 5304728

Se riconosciuto un effettivo disservizio Genova Parcheggi SMI fornirà:

- un carnet da 10 voucher di sosta validi per la prima ora di sosta in fascia centrale;
- nel caso in cui il disservizio riguardi il servizio di bike sharing, l'iscrizione gratuita al servizio di bike sharing valida per un anno dalla data di emissione e comprensiva della ricarica da 5 Euro.

Nel caso in cui l'utente non abbia occasioni successive per fruire dei servizi di sosta o bike sharing, in quanto cliente occasionale residente fuori provincia, si



prevede un indennizzo monetario commisurato al servizio pagato e non conforme agli standard.

## LA CONCILIAZIONE

---

Nel caso in cui il Cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta 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' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Con riferimento alla Legge n. 244/2007 (art.2 comma 461), l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio saranno annualmente verificati con le associazioni dei consumatori, preliminarmente alla pubblicazione della nuova Carta dei Servizi.

Il monitoraggio del rispetto degli standard del servizio sarà effettuato annualmente in condivisione con le associazioni dei consumatori, unitamente all'analisi di reclami e proposte pervenute.



## VERIFICA PERIODICA CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

---

Con riferimento alla Legge n. 244/2007 (art.2 comma 461), il Comune di Genova e Genova Parcheggi si impegnano ad organizzare annualmente una sessione di confronto con le associazioni dei consumatori al fine di verificare il rispetto di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi e l'adeguatezza dei parametri quali quantitativi in esso previsti.

