



CARTA DEI SERVIZI

CONTATTI

Per informazioni è possibile telefonare al numero 011/ 958.91.11 oppure ci si può rivolgere all'ufficio clienti sito in Via Rombò 31\C nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Venerdì
8.30-12.00 \13.00-16.00
- Sabato: 8.30- 12.30

Per suggerimenti, reclami, segnalazioni

info@millerivoli.it

Per segnalazioni in materia di corruzione

rpc@millerivoli.it

LA SOCIETÀ

Millerivoli srl è una società costituita nell'aprile del 2006, interamente partecipata della Comune di Rivoli che ne possiede il 100% del capitale.

Il Comune di Rivoli, ente competente ad assumere decisioni in merito alla destinazione del suolo e detentore dei relativi poteri istituzionali, ha assegnato con un apposito contratto di servizio a Millerivoli s.r.l. la gestione della sosta a pagamento, oggetto di questa Carta dei Servizi.

LA SOSTA A PAGAMENTO

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

La sosta a pagamento nella suddetta area è in vigore da Lunedì a Sabato (esclusi giorni festivi) dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

La tariffa ordinaria per 1h di sosta è pari ad € 0,90.

I PRINCIPI FONDANTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**
Servizio accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce d'utenti.
- CONTINUITÀ**
Servizio regolare salvo forza maggiore.
- PARTECIPAZIONE**
Periodica raccolta di valutazione della qualità del servizio.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA**
Aumento del valore del servizio, sintesi tra: capacità di soddisfare i clienti; economicità di erogazione.
- LIBERTÀ DI SCELTA**
Coordinamento, insieme agli Enti competenti, di più soluzioni (trasporti pubblici e privati, su gomma e su rotaia) per garantire il diritto alla mobilità.

IL PERSONALE

Il personale di Millerivoli si compone di dieci dipendenti; le mansioni sono le seguenti:

- Un impiegato amministrativo
- Un impiegato addetto alle mansioni d'ufficio – part time
- Un impiegato contabile part-time
- Un coordinatore della sosta
- Sei addetti al controllo della sosta
- Un custode

Il dipendente risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;

dimostra disponibilità e rispetta i diritti dei clienti;

evita le discussioni, non risponde in modo polemico ad eventuali critiche o commenti, mantiene un atteggiamento positivo e conciliante;

evita ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine aziendale o essere incompatibile con il ruolo o in contrasto con disposizioni aziendali;

cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;

indossa la divisa, se prescritta;

porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio codice all'inizio della conversazione.

Chi risponde al telefono deve presentarsi con il proprio codice aziendale.

VENDITA & ASSISTENZA

Millerivoli s.r.l. gestisce due tipi di parcheggi:

su strada:

- Abbonamento mensile ordinario: € 40,00 valido in tutta la zona blu da lunedì a sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00
- Abbonamento giornaliero ordinario: € 5,00 valido in tutta la zona blu dalla data/ora di emissione fino alle ore 20:00 dello stesso giorno
- Abbonamento settimanale ordinario: € 15,00 valido in tutta la zona blu dalla data/ora di emissione fino alle ore 20:00 del 7° giorno successivo
- Abbonamento bisettimanale ordinario: € 25,00 valido in tutta la zona dalla data/ora di emissione fino alle ore 20:00 del 14° giorno successivo

Il diritto prepagato è attivo in formato digitale; pertanto, nulla occorrerà esibire sul veicolo in sosta.

In struttura (Ex Elcat):

il pagamento si regola tramite casse automatiche all'interno del parcheggio.

Chi è residente, per un veicolo proprio (o in uso esclusivo da aziende o familiari entro il primo grado, coniuge ed ex-coniuge) ha diritto per la zona di residenza ad un permesso di sosta al costo annuale di € 40,00 per la propria zona di residenza o € 100,00 per tutta la zona blu di Rivoli; per l'auto sostitutiva è previsto il rilascio di un permesso mensile del costo di € 5,00 rinnovabile per un massimo di sei mesi. Per chi è dimorante (con dimora abitativa superiore a tre mesi nella zona a pagamento e residenza al di fuori della medesima) sono previsti abbonamenti trimestrali a prezzo agevolato, validi per la propria sottozona.

Biglietti prepagati (voucher) si possono comprare anche nei punti vendita convenzionati (tabaccai, edicole) che espongono il contrassegno "Millerivoli" s.r.l.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito della società:

www.millerivoli.it

Inoltre, sono attive a Rivoli due App utilizzabili per il pagamento del parcheggio in zona blu: Telepass Pay e EasyPark.

FATTORI DELLA QUALITÀ

- Come da disposizioni di legge, presso ogni infrastruttura o area di sosta su strada almeno un posto ogni 50 (o frazione di 50) è riservato al parcheggio di auto con il contrassegno per i disabili. L'occupazione abusiva dei posti riservati (o la sosta irregolare in prossimità, se ne ostacola la fruizione) potrà essere segnalata, in caso di necessità, alla Polizia Municipale dal personale ausiliario di MilleRivoli s.r.l.
- La densità dei parcometri, distintamente per ogni area di sosta su strada, è pari almeno all' 1 % rispetto ai posti gestiti. Ogni parcometro è identificato da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza e funziona nel 99 % almeno dei casi (gli addetti al controllo della sosta provvedono sistematicamente alla verifica dei parcometri segnalando le esigenze di riparazione). Il parcheggio in struttura è dotato di servizio igienico e di ascensore e la stessa dotazione è prevista per le strutture che verranno messe in servizio prossimamente.
- Il parcheggio in struttura è oggetto di pulizie complete con cadenza settimanale e con cadenze più ravvicinate per determinati tipi di intervento.

TUTELA & RAPPORTO CON IL CLIENTE

Il personale di Millerivoli, sempre in divisa e /o con tessera di riconoscimento visibile, controlla la regolarità della sosta o/e del suo pagamento ed è preposto alla sanzione delle irregolarità. È sempre disponibile per informazioni ai cittadini. Millerivoli s.r.l. 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 con periodi di affiancamento a personale esperto. Gli addetti al controllo della sosta sono abilitati a fungere da Ausiliari della sosta ai sensi di legge, in quanto hanno seguito apposito corso e sostenuto l'esame presso gli organi di Polizia Municipale. Con decreto del sindaco n.1/2024 del 30/01/2024 ad oggetto " decreto di ampliamento/conferimento delle funzioni di prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta, gli ausiliari della sosta, dipendenti della società MilleRivoli S.r.l, ai sensi dell'art. 12-bis decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285", in ottemperanza a quanto previsto dal nuovo art 12 bis del Codice della Strada, limitatamente alle strade e zone in cui vige la sosta regolamentata a pagamento ovvero la sosta regolamentata a tempo non onerosa (disco orario) ,controlleranno e sanzioneranno anche i veicoli parcheggiati in modo difforme dalla segnaletica stradale orizzontale. In caso di irregolarità compileranno il verbale per la violazione riscontrata individuando la relativa sanzione amministrativa, di importo diverso a seconda del tipo di violazione.

Il pagamento può avvenire mediante:

- Ufficio I.C.A. SRL, Corso Francia 221 Rivoli, orari:

LUN/VEN 09.00-12.00 e 15.00-16.30; SAB 09.00-11.00, esclusivamente mediante carte di debito (bancomat) e credito;

- versamento o bonifico sul conto corrente postale n. 25393109 – IBAN

IT86S076010100000025393109 intestato al

Comando Polizia Municipale - Ufficio

Contravvenzioni - Servizio Tesoreria - C.so

Francia n. 98 - 10098 Rivoli, indicando nella

causale del versamento il numero del preavviso e la targa del veicolo;

- QRCODE riportato sul preavviso per procedere al pagamento immediato con il circuito PagoPa.

Eventuali ricorsi devono essere inoltrati al Prefetto di Torino, tramite l'ufficio Verbali della Polizia Municipale di Rivoli o trasmessi direttamente all'ufficio del Giudice di Pace di Torino. È importante indicare il nome e indirizzo e precisare le circostanze dei fatti, la data e l'ora, la via, il tipo e targa.

RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Millerivoli s.r.l. è disponibile per ogni approfondimento o chiarimento occorrente a singoli clienti o a loro associazioni ed è disponibile ad una eventuale consultazione programmata.

VALORE DEL SERVIZIO, MIGLIORAMENTO, RENDICONTO

Il sistema di gestione aziendale comprende:

- Misurazione interna di indicatori e sondaggio delle opinioni dei clienti sul servizio.
- Riesame annuale degli standard, volto a migliorarli anche in base a opinioni e reclami dei clienti.



Attualmente l'area di sosta, che conta circa 1.700 posti auto, è suddivisa in due zone A e B, di seguito riportate:



” Mappe e tariffe

La sosta tariffata interessa il centro della città ed è suddivisa in 2 zone oltre le aree e le strutture dedicate per un totale di 1.700 posti auto circa.

[Scarica la mappa complessiva](#)

Dettagli mappa

- [Zona A \(circa 934 posti auto\)](#)
- [Zona B \(circa 796 posti auto\)](#)

Zona A (circa 934posti auto) – Perimetrazione:

Corso Francia da Piazza Martiri della Libertà a Via Trento, includendo gli stalli di sosta presenti sul lato pari nel tratto compreso tra Piazza Martiri della Libertà e Via Don Murialdo – Via Trento, esclusa – Via Nizza, compresa l’area a parcheggio all’intersezione con Via Mongioie – Via Meotto fino a Via Auriletto – Via Auriletto – Corso Susa fino a Via Vecco – Via Vecco fino a viale Partigiani d’Italia, compresa metà dell’area a parcheggio “Ex Antonielli” – Viale Partigiani d’Italia fino a Piazza Matteotti – Piazza Matteotti esclusa – Via F.lli Piol esclusa, nel tratto compreso tra Piazza Matteotti e Piazza Garibaldi– Piazza Garibaldi – Via Fratelli Piol – Via Nuova Collegiata – Via Fratelli Piol fino a Piazza Martiri della Libertà esclusa

Zona B (circa 796 posti auto) – Perimetrazione:

Viale Colli fino a Via I Maggio – Via I Maggio, dall’intersezione con Viale Colli fino a Piazza Principe Eugenio – Piazza Principe Eugenio – Via Gobetti – Via Damiano Chiesa – Via Cavour, da Corso XXV Aprile a Via Damiano Chiesa, con estensione delle agevolazioni per i residenti ai civici 9, 9A, 9B – Via Gatti, lato dispari, dal civico 7 fino a Piazza C.L.N. – Piazza C.L.N. – Via Leo Colombo tutta – Corso XXV Aprile, da Via Leo Colombo a Largo San Luigi escluso – Via Montegrappa, da Largo San Luigi fino all’intersezione con Via Mazzini – Via Mazzini fino all’intersezione con Via Pullino esclusa – Via Pullino – Via Querro – Piazza Marconi – Via Vittorio Amedeo – Via al Castello tutta – Piazza Matteotti – Via F.lli Piol nel tratto compreso tra Piazza Matteotti e Piazza Garibaldi – Via Roma tutta.

ZONE PROMISCUE per le zone “A” e “B”:

- Piazza Garibaldi;
- Via Nuova Collegiata;
- Piazza Matteotti.

Dati aggiornati al 19/05/2023