



Città di Bologna

Carta dei Servizi

**AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITÀ AFFERENTI IL PIANO
SOSTA E DI SERVIZI/ATTIVITÀ COMPLEMENTARI ALLA
MOBILITÀ DEL COMUNE DI BOLOGNA**



INDICE

1	INTRODUZIONE	3
	Obiettivi	4
2	STANDARD GENERALI DI QUALITA'	5
	Recapiti ed orari	5
	L'informazione e l'ascolto	6
	Suggerimenti e reclami	6
	Risarcimenti ed indennizzi	7
3	STANDARD SPECIFICI	9
	Sosta regolamentata su strada	9
	Parcheggi in struttura.....	14
	ZTL ambientale.....	15
	Mobilità ciclistica.....	16
	Indicatori di qualità.....	17
	Cosa fare per... ..	18
4	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	20
	Diritti	20
	Doveri.....	20
	Ricorso	21
	La tutela della privacy	22
	Principali riferimenti normativi	22

1 INTRODUZIONE

Gentile cittadino,

il documento che sta leggendo è la **Carta dei Servizi di BomoB S.C. A R.L., (di seguito "BomoB")**, gestore del servizio di sosta a pagamento nella città di Bologna.

La proprietà di BomoB è ripartita in quote S.C.T. GROUP S.R.L. (65%), ABACO S.P.A. (25%), ENGIE SERVIZI S.P.A. (10%).

BomoB, a seguito della procedura di gara ad evidenza pubblica deliberata dal Comune di Bologna e indetta dall'Agenzia per la Mobilità SRM, è risultata aggiudicataria dei servizi e delle attività a supporto della mobilità quali: controllo della sosta su strada, gestione dei parcheggi su strada e in struttura, rilascio dei contrassegni e servizio di bike sharing.

La **Carta dei Servizi** è un innovativo ed importante strumento, aggiornato ogni anno, che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi che sono stati individuati e le modalità di controllo che sono state adottate per garantire la migliore qualità possibile delle prestazioni professionali.

La **Carta dei Servizi**, quindi, non è un semplice opuscolo informativo, ma è una espressione trasparente dei servizi forniti nella Città di Bologna per consentire a Lei l'utilizzo ottimale di ciò che questa struttura si impegna a fare, allo scopo di rispondere il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino, chiunque esso sia, nella gestione attiva delle aree di sosta a pagamento, facendogli conoscere il più possibile ciò che gli viene offerto.

Per questo motivo La invitiamo, innanzitutto, a conoscere i contenuti della **Carta dei Servizi** e poi ad offrirci i Suoi consigli, a presentare i Suoi eventuali reclami, come anche le critiche costruttive, che ci impegniamo fin d'ora ad ascoltare con attenzione, in una logica di continuo miglioramento.

A disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.

Obiettivi








La **Carta dei Servizi** è stata predisposta secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini, conformemente all'art. 11 del D.lgs. n. 286/1999, e all'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244

La qualità dei servizi offerti nella Città di Bologna nasce da una attenta ricerca, selezione ed istruzione del personale fino all'esecuzione materiale del lavoro e da una filosofia aziendale che mira al raggiungimento della "qualità globale" e della gestione in "tempo reale" di tutte le operazioni connesse alla gestione dei parcheggi in aree di sosta a pagamento.

Ciò significa che, ogni operazione è costantemente supervisionata da professionisti specializzati e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la cittadinanza.

2 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Recapiti ed orari

 Sede – Smart Mobility Office (SMO)	Piazza Azzarita nr. 4, ingresso via Calori nr. 4/E	Via Gobetti nr. 52/2
 Numero verde	800 108 088	
 e-mail	per informazioni su piano sosta e contrassegni: infopianososta.bomob-ita@engie.com contrassegni.bomob-ita@engie.com per informazioni su bonus mobilità: bonusmobilita.bomob-ita@engie.com	
 orario apertura	dal lunedì al venerdì 8.30-13.30 e 14.30-18.00 sabato 8.30-13.00 solo su appuntamento per contrassegni Residenti Chiuso domenica e festivi	
 sito web – portale dedicato	https://bologna.iovivo.eu/	
 mappa		

L'informazione e l'ascolto

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario sia dell'Amministrazione Comunale che del gestore.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e per incentivare la capacità di dialogo e relazione tra chi eroga la prestazione e chi la riceve, **BomoB** ha istituito diverse forme di ascolto:

- ☞ **Istituzione di una rete di uffici** nel territorio comunale;
- ☞ **Analisi dei suggerimenti** e delle segnalazioni;
- ☞ **Verifica del rispetto degli standard** contenuti nella Carta dei Servizi.

Suggerimenti e reclami

BomoB è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- ☞ **Il comportamento del personale**
- ☞ **La qualità del servizio reso**
- ☞ **Il mancato rispetto degli standard**

I reclami devono essere indirizzati agli SMO (Smart Mobility Office) locali di Bologna mediante:

- ☞ **Posta ordinaria**
- ☞ **E-mail**

i cui indirizzi e contatti si trovano al capitolo "Recapiti ed orari" pag. 5.

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro tale termine sarà comunque inviata al cittadino una lettera, nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

Risarcimenti ed indennizzi

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
RECLAMI				
Mancata risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni	Nel processo gestionale reclami	Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office) oppure tramite il sito internet	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
VERBALI ACCERTATORI				
Mancata risposta entro 10gg dall'invio della e-mail inviata a sanzionsosta.bomob-ita@engie.com	Il cittadino che ha ricevuto un verbale di preavviso relativo alla sosta	Avere inviato l'e-mail per chiarimenti su un preavviso di verbale e non aver ricevuto risposta entro 10 gg	Per posta elettronica con disposizione dell'ufficio che autorizza al rilascio dell'indennizzo presso un punto vendita Bomob	Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
ACCESSO ZTL				
Errato inserimento della targa dell'utente per l'accesso alla ZTL	Nel corso della telefonata con l'operatore del call center Bomob per ottenere l'autorizzazione all'accesso	Errore da parte dell'operatore nella trascrizione della targa: è sufficiente che l'utente conservi l'sms di convalida della targa da cui risulta che essa è sbagliata Entro 30 giorni viene fornita agli uffici copia della carta circolazione dove è visibile la targa del veicolo e allo stesso tempo stampa dell'sms (anche foto) con l'indicazione della targa erroneamente inserita.	Presentare richiesta entro 48 ore attraverso gli Smart Mobility Office oppure tramite il portale https://bologna.iovivo.eu/	Ticket accesso ZTL (n.1)
PARCHEGGI				
Mancata apertura del parcheggio in struttura agli orari previsti	Indennizzo concesso agli abbonati impossibilitati ad usufruire del parcheggio in struttura	Il cliente deve dimostrare di aver contattato il numero dell'assistenza per lo sblocco dell'accesso Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office)oppure tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 3 H in Centro Storico e 3 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
Mancata comunicazione al Cliente della sua posizione in lista di attesa entro 7 giorni dalla richiesta di abbonamento:	Indennizzo concesso ai richiedenti abbonamento al parcheggio in struttura che non ricevano comunicazione relativa alla loro posizione in lista di attesa.	Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office)oppure tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 3 H in Centro Storico e 3 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode

Tipo di irregolarità (*)	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo	Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo	Entità dell'indennizzo/ rimborso
Mancata esposizione/pubblicazione sul sito di specifico avviso per la chiusura dei parcheggi STAVECO e TANARI con un anticipo di almeno 48 ore	Indennizzo concesso agli utilizzatori non informati dell'impossibilità di accedere al parcheggio a causa di lavori di manutenzione imputabili a BomoB	Il cliente deve segnalare la mancata informazione al Call Center BomoB. Attraverso gli Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office) tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 1 H in Centro Storico e 1 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
CONTRASSEGNI				
Errore materiale nell'inserimento della targa per il rilascio del contrassegno	SMO (Smart Mobility Office)/ Operatore BomoB	Documentazione comprovante l'errore Attraverso gli Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office) oppure tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
Attesa superiore a due ore per l'accesso allo sportello senza appuntamento	Numero di sportelli operativi inferiore a 7 per più di un'ora (sabato escluso)	Attraverso gli Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office) oppure tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
Attesa superiore ad un'ora per l'accesso allo sportello con appuntamento	Numero di sportelli operativi inferiore a 2 per più di un'ora	Attraverso gli Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office) oppure tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
MOBILITA' CICLABILE				
Mancata iscrizione/assegnazione della chiave entro 5 giorni dalla richiesta	La pratica di iscrizione al servizio non si è conclusa causa indisponibilità chiavi presso il punto vendita BomoB	Attraverso gli Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office) oppure tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 1 H in Centro Storico e 1 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode
Mancata risposta alle richieste inviate all'indirizzo mobilitadolce.bomob-ita@engie.com entro 15 giorni	Il richiedente deve dimostrare di aver inviato email	Attraverso gli Attraverso gli SMO (Smart Mobility Office) oppure tramite il portale dedicato	Entro 30 giorni dalla richiesta risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Buono sosta di 1 H in Centro Storico e 1 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP o QRCode

3 STANDARD SPECIFICI

Sosta regolamentata su strada

I parcheggi a pagamento gestiti da **BomoB** interessano tutto il comune di Bologna ad esclusione della zona Fiera.

BomoB effettua attività di accertamento delle violazioni al Codice della strada e il rilascio dei permessi per l'accesso di autoveicoli e bus turistici in Zona a Traffico Limitato, l'area situata all'interno del centro storico di Bologna in cui la circolazione dei veicoli a motore è soggetta a limitazioni, tutti i giorni, dalle ore 7 alle ore 20.

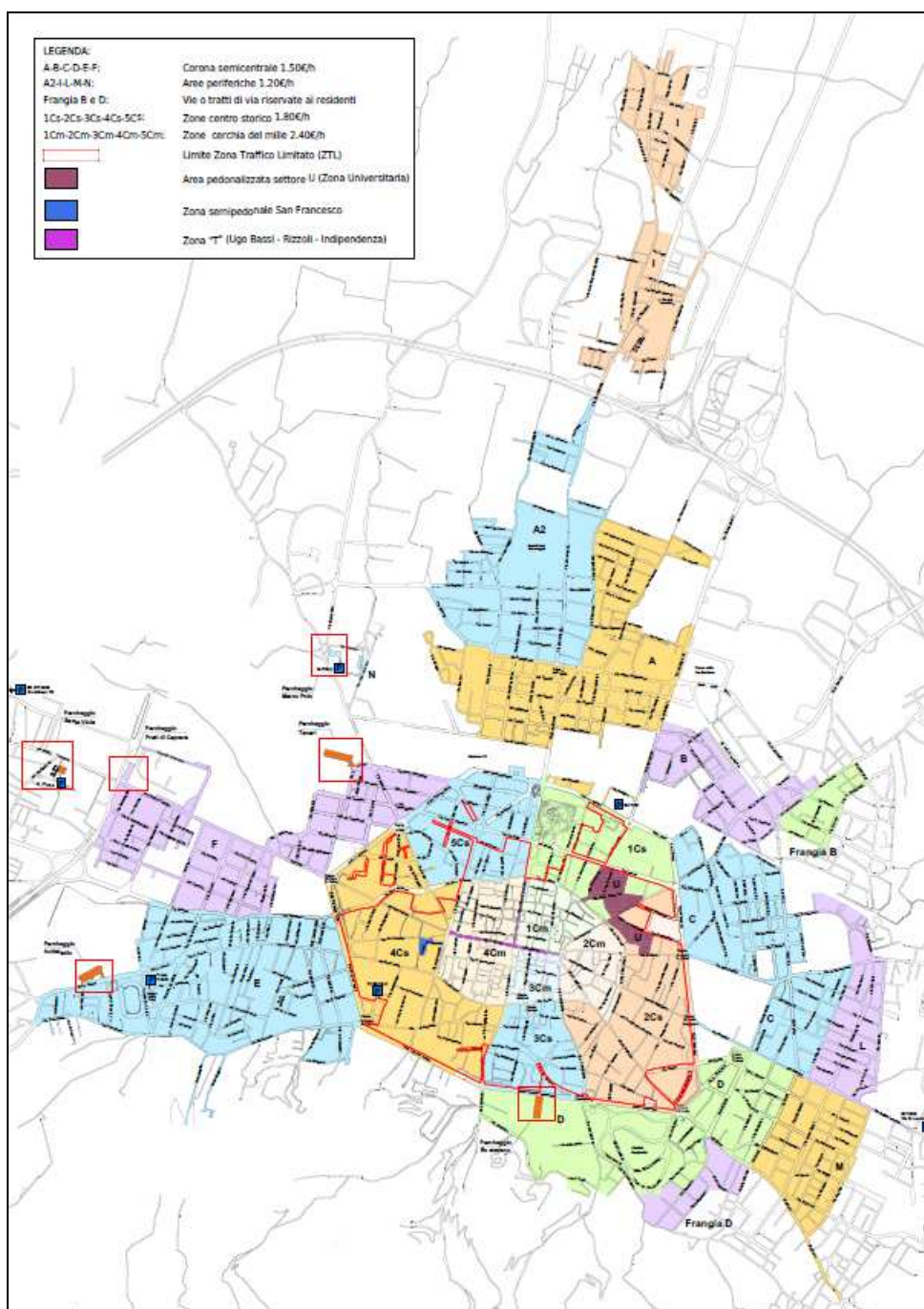


Figura 1 Perimetro delle aree di sosta (è esclusa la zona Fiera)

Gli stalli adibiti a sosta regolamentata su strada del Comune di Bologna sono pari a:

- 👉 stalli a pagamento su strada (cd. strisce blu): 33.002;
- 👉 stalli a rapida rotazione: 1.578
- 👉 stalli per la sosta "residenti": 3.115
- 👉 stalli per la sosta delle vetture con contrassegni/permessi "disabili": 1.409
- 👉 stalli carico/scarico: 791
- 👉 stalli moto: 11.238
- 👉 stalli generici e a disco orario: 1328
- 👉 stalli car-sharing: 79

	ORDINARIA	RAPIDA ROTAZIONE	RESIDENTI	DISABILI	GENERICI	CARICO/SCARICO	DISCO ORARIO	CAR SHARING	MOTO
CERCHIA DEL MILLE E AREE SENSIBILI									
Settore 1 Indipendenza-Zamboni	304	29	77	38	71	32	0	3	650
Settore 2 Zamboni-Castiglione	358	51	120	37	16	54	0	3	694
Settore 3 Castiglione-D'Azeglio	11	0	17	4	26	28	0	0	201
Settore 4 D'Azeglio-Lame	777	183	91	80	128	123	0	17	1.425
Settore 5 Lame-Indipendenza	216	43	0	8	18	10	8	9	225
Totale	1666	306	305	167	259	247	8	32	3195
CENTRO STORICO									
Settore 1 Indipendenza-Zamboni	585	0	66	43	47	26	0	2	532
Settore 2 Zamboni-Castiglione	722	24	196	72	23	40	0	3	715
Settore 3 Castiglione-D'Azeglio	442	13	101	28	56	7	0	3	451
Settore 4 D'Azeglio-Lame	1.828	0	256	104	79	61	0	5	1.198
Settore 5 Lame-Indipendenza	999	0	166	73	61	64	0	6	720
Settore U Università	216	0	99	18	6	3	0	0	86
Totale	4.792	37	884	338	272	201	0	19	3.702
CORONA SEMICENTRALE									
Zona A Bolognina	4.355	76	96	116	31	59	68	7	900
Zona B S. Donato	1.389	49	54	54	9	21	0	2	126
Zona C S. Vitale	2.844	62	266	128	37	44	30	9	486
Zona D Murri-Castiglione	1.706	164	366	47	76	21	3	3	492
Zona E Costa-Saragozza	4.415	203	140	144	12	57	28	2	678
Zona F Saffi-Zanardi	4.010	427	79	138	133	35	0	5	529
Totale	18.719	981	1.001	627	298	237	129	28	3.211
CORONA SEMIPERIFERICA E PERIFERIA SEMIPERIFERICA									
Zona A2 Bolognina Arcoveggio	2.763	70	333	96	27	30	150	0	490
Zona I Navile	2.005	51	0	53	6	28	118	0	170
Zona L Fossolo	1.112	61	0	34	2	17	27	0	211
Zona M Dagnini	1.761	72	0	63	9	25	0	0	131
Zona N Fantin	184	0	0	8	1	0	0	0	31
Totale	7.825	254	333	254	45	100	295	0	1.033
FRANGIA									
Frangia B	0	0	308	12	0	4	22	0	75
Frangia C	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Frangia D	0	0	284	11	0	2	0	0	22
Totale	0	0	592	23	0	6	22	0	97
STALLI TOTALI	33.002	1.578	3.115	1.409	874	791	454	79	11.238

Il servizio di parcheggio a pagamento è espletato nei seguenti orari e con le seguenti tariffe:

Ubicazione parcheggi	Orari	Tariffe
Cerchia del Mille	Tutti i giorni Feriali 8.00 - 20.00	Tariffa oraria 2,40 € Tariffa oraria con tessera prepagata 2,20 € Mensile 70 € Semestrale 300 € Il pagamento minimo tramite parcometro è pari a 0,40 €, per 10 minuti di sosta. I ticket dei parcometri e gli abbonamenti possono essere utilizzati anche nelle zone di sosta a tariffa inferiore. Nelle aree "a rapida rotazione", indicate da apposita segnaletica, non sono validi abbonamenti e agevolazioni.

Centro Storico	Tutti i giorni feriali 8.00 - 20.00	Tariffa oraria 1,80 € Tariffa oraria con tessera prepagata 1,60 € Mensile 70 € Semestrale 300 € Il pagamento minimo tramite parcometro è pari a 0,30 €, per 10 minuti di sosta. I ticket dei parcometri e gli abbonamenti possono essere utilizzati anche nelle zone di sosta a tariffa inferiore. Nelle aree "a rapida rotazione", indicate da apposita segnaletica, non sono validi abbonamenti e agevolazioni.
Corona Semicentrale zone tariffarie A, B, C, D, E, F	Tutti i giorni feriali 8.00 - 18.00	Tariffa oraria 1,50 € Tariffa oraria con tessera prepagata 1,20 € Giornaliero 7,50 € Mensile 50 € Semestrale 200 € Il pagamento minimo tramite parcometro è pari a 0,25 €. Per 10 minuti di sosta. I ticket dei parcometri e gli abbonamenti possono essere utilizzati anche nelle zone di sosta a tariffa inferiore. Nelle aree "a rapida rotazione", indicate da apposita segnaletica, non sono validi abbonamenti e agevolazioni.
Corona semiperiferica e periferica zone tariffarie A2, I, L, M, N	Tutti i giorni feriali 8.00 - 18.00	Tariffa oraria 1,20 € Tariffa oraria con tessera prepagata 1,00 € Giornaliero 6,00 € Mensile 40 € Semestrale 150 € Il pagamento minimo tramite parcometro è pari a 0,20 €, per 10 minuti di sosta

☞ Nelle **aree a rapida rotazione - R/R** non valgono agevolazioni e abbonamenti, e la sosta è a pagamento anche per i residenti. Di seguito l'elenco delle strade in cui sono presenti aree R/R.

CENTRO STORICO (dalle ore 9.00 alle 20.00)	SETTORE 1: Viale Masini, Viale Berti Pichat, Piazzale Baldi SETTORE 2: Viale Ercolani, Viale Filopanti, Via Dante, Piazza del Baraccano SETTORE 3: Piazza di Porta Castiglione, Viale XII Giugno SETTORE 4: Piazza Roosevelt, Via Riva Reno, Viale Silvani, Via Marconi, Piazza VII Novembre (Lato edicola) SETTORE 5: Piazza XX Settembre, Viale Pietramellara, Via Boldrini
CORONA SEMICENTRALE (dalle ore 9.00 alle 18.00)	ZONA A: Via Ferrarese, Via Albani, Via Matteotti, Piazza Dell'Unità, Via Barbieri, Via di Corticella ZONA B: Via del Lavoro, Via Amaseo, Via Tartini, Via dell'Artigiano, Via San Donato ZONA C: Via Massarenti, Via Bentivogli, Via Palagi, Via Mazzini, Via San Donato ZONA D: Via San Mamolo, Piazza Trento e Trieste, Viale Giurini, Viale Gamberini, Via Murri ZONA E: Via Andrea Costa, Via Montefiorino, Via Saragozza, Via XXI Aprile ZONA F: Largo Nigrisoli, Via Zanardi, Via Saffi, Via Vittorio Veneto

CORONA SEMIPERIFERICA E PERIFERICA (dalle ore 9.00 alle 18.00)	Zona I: via di Corticella, via sant'Anna, via Bentini, via London, via Stoppato e via Lipparini Zona L: via Massarenti, via Mengoli, via Mazzini e via Emilia Levante Zona M: Via Murri, via Dagnini, via degli Orti e via Sigonio.
---	---

👉 **Contrassegni:** Bomob rilascia i contrassegni e i permessi per accedere alle zone a traffico limitato e per sostare nelle zone regolamentate dal Piano Sosta:

- **Residenti** (ZTL A- Corona Semicentrale-Corona Semiperiferica, Zona Stadio)
- **Operativi/Commerciali**
- **Permessi temporanei** (ZTL A, carico/scarico nel centro storico, bus turistici)
- **Permessi e contrassegni gratuiti** (Posto auto in ZTL A, Veicolo Elettrico/Ibrido/Metano/Gpl, Accompagnamento scolastico in ZTL A, Medici in ZTL A, Titolo di sosta Medici di base corona semicentrale, Contrassegno H per veicoli a servizio di persone disabili, Titolo di sosta assistenza a persone non autosufficienti, Accesso e sosta in ZTL A per disabili non residenti)

Per maggiori informazioni consulta il sito <https://bologna.iovivo.eu/>

👉 **Abbonamenti:** Gli abbonamenti hanno validità giornaliera, mensile o semestrale. Puoi acquistarli nelle rivendite autorizzate oppure tramite app. Ricorda che:

- gli abbonamenti validi per una zona tariffaria valgono anche per le zone a tariffe minori
- gli abbonamenti per la zona periferica Bolognina/Arcoveggio sono validi solo in quella zona
- gli abbonamenti non sono validi per la sosta nelle aree a rapida rotazione
- autocaravan/camper pagano una tariffa maggiorata del 50% per abbonamenti giornalieri, mensili, semestrali

Modalità di pagamento

Gli utenti che intendono parcheggiare negli stalli blu a pagamento possono provvedere al pagamento delle relative tariffe secondo le seguenti modalità:

👉 **Al parcometro:** inserendo le monete accettate nei parcometri fino all'importo desiderato (i parcometri accettano tagli di moneta da € 0,05 a € 2,00); il parcometro rilascia il ticket da esporre in vista dietro il parabrezza. Il parcometro non dà resto. Alcuni parcometri sono abilitati al pagamento in modalità fastpay (carta di credito/debito)

- ☞ **APP SOSTA+:** Sarà possibile pagare comodamente la sosta tramite smartphone o cellulare, attraverso la app SOSTA+ dedicata, attiva entro la fine del mese di novembre 2021. La app SOSTA+, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Play Store, a differenza di altri applicativi, non ha costi aggiuntivi per l'utente.



- ☞ **Altri applicativi:** È possibile pagare la sosta tramite smartphone o cellulare, anche attraverso altri applicativi disponibili. Eventuali costi aggiuntivi applicati dagli operatori non potranno superare comunque il 15% della tariffa. Per i dettagli sull'uso delle app si rimanda ai siti web dei fornitori



- ☞ **Titoli di sosta:** rientrano in questa categoria gli abbonamenti con validità mensile o semestrale. Gli abbonamenti sono diversificati in rapporto alle diverse tariffe ed ai diversi orari vigenti.

Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono regolamentate dalle norme del Codice della Strada. Gli Ausiliari del Traffico del concessionario rilevano sanzioni nei seguenti casi:

- ☞ Sosta in zona regolamentata a pagamento in assenza del titolo di sosta (abbonamento o ticket)
- ☞ Sosta in zona regolamentata a pagamento oltre il tempo consentito dal titolo di sosta
- ☞ Sosta di veicoli diversi da quelli previsti in esenzione
- ☞ Sosta in zona regolamentata a pagamento in modo non conforme alla segnaletica
- ☞ Sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, inibendo il regolare utilizzo degli stalli di sosta da parte degli utenti
- ☞ Sosta in seconda fila, impedendo l'entrata e l'uscita dei veicoli nell'/dall'area di sosta a pagamento
- ☞ Sosta allo sbocco di area di parcheggio, intralciando l'entrata e/o l'uscita
- ☞ L'iter amministrativo delle sanzioni compete comunque alla Polizia Municipale del Comune.

Parceggi in struttura

Parceggi aperti a tutti	
STAVECO - Viale Enrico Panzacchi 10	0-24 festivi compresi 180 posti auto Tariffe: oraria diurna 2 € oraria notturna 1 € giornaliera 12 € mensile 180 €
TANARI - Via Tanari 17	0-24 festivi compresi 450 posti auto Tariffe: oraria 0,60 € giornaliera 5 € mensile 30 € P+Bici/P+BUS
SANTA VIOLA – FERRIERA - Via della Ferriera 1	0-24 festivi compresi 52 posti auto 14 posti moto 6 posti disabili Tariffe: oraria 0,60 € giornaliera 5 € mensile 30 € - solo feriali dalle 8 alle 20 P+Bus Sosta gratuita titolari contrassegno disabili
ANTISTADIO - Via Andrea Costa	0-24 festivi compresi 283 posti auto Tariffe: Tariffe: oraria 0,60 € giornaliera 5 € mensile 30 € P+Bus/P+Bici
Parceggi riservati agli abbonati	
Puoi acquistare l'abbonamento solo online. Il rinnovo e il cambio targa possono essere fatti online o presso gli Smart Mobility Office di BomoB. L'acquisizione degli abbonamenti presso gli SMO verrà attivata entro l'anno 2021.	
BITONE - Via Emilia Levante 144	161 posti auto Tariffe: mensile posto coperto 50€ mensile posto scoperto 30€
BUTON - Viale Masini 24	144 posti auto Tariffe auto: mensile 70 € semestrale 350 € annuale 700 € Tariffe moto: mensile 20 € semestrale 100 € annuale 180 €
FOSCOLO - Via Ugo Foscolo (angolo Via Frassinago)	79 posti auto Tariffe: mensile 180 € semestrale 950 € annuale 1800 €
MARCO POLO - Via Fantin	99 posti auto 4 posti moto Tariffe auto: mensile 30 € semestrale 150 € annuale 250 € Tariffe moto: mensile 10 € semestrale 50 € annuale 90 €
PIAZZA DELLA PACE - Piazza della Pace	234 posti auto 24 posti moto Tariffe auto: mensile 40 € semestrale 180 € annuale 350 € Tariffe moto: mensile 20 € semestrale 70 € annuale 110 €
EX STIASSI - Via Miliani 7/2	101 posti auto 29 posti moto Tariffe auto: mensile 30 € semestrale 150 € annuale 250 € Tariffe moto: mensile 10 € semestrale 50 € Annuale 90 €
SANTA VIOLA - Via della Ferriera	150 posti auto Tariffe: mensile 30 € semestrale 150 € annuale 250 €

Per altre informazioni, consulta il sito web <https://bologna.iovivo.eu/>, contatta il Call center 800 10 80 88, o manda un'e-mail a: assistenzabomob-ita@engie.com.

ZTL ambientale



Dal 1° gennaio 2020 è entrato in vigore il nuovo provvedimento denominato ZTL Ambientale, che prevede differenti criteri di accesso al centro storico e nuove modalità con cui viene regolamentata la sosta in città.

Questi interventi rientrano nel Piano urbano della Mobilità sostenibile del Comune di Bologna.

L'introduzione di misure progressive di limitazione, volte all'inibizione dell'accesso dei veicoli alla ZTL, permette la sua evoluzione in una ZTL ambientale.



La normativa non si applica:

- per i titolari di contrassegno R il cui nucleo familiare ha un Isee inferiore a 14.000 euro (a seguito presentazione dell'attestazione)
- per i titolari di contrassegno H

Il cittadino, residente nel Centro Storico che riduce l'utilizzo dell'auto privata, può richiedere il bonus e utilizzarlo per l'acquisto di servizi di mobilità sostenibile.

Le informazioni di dettaglio sulla nuova regolamentazione degli accessi alla ZTL ambientale e sulla erogazione del bonus, si possono consultare sul sito <https://bologna.iovivo.eu>, tramite e-mail contrassegni.bomob-ita@engie.com o contattando il numero verde 800 108 088.

Mobilità ciclistica

Ubicazione rastrelliere

Largo Trombetti (Università)	Porta San Vitale
Ospedale Maggiore (Largo Nigrisoli)	Quartiere San Donato (Centro Civico)
Parcheggio "Certosa Nord" (Viale Gandhi)	Stazione SFM (Mazzini)
Parcheggio "Ghisello" (Via della Barca)	Stazione SFM San Vitale (Via Zanolini)
Parcheggio "Lercaro" (Largo Lercaro)	Stazione SFM San Vitale (Via Sante Vincenzi)
Parcheggio "S. Orsola" (Via Albertoni)	Stazione SFM San Vitale (Via Marchionni)
Parcheggio "Tanari"	Stazione SFM Borgo Panigale
Piazza Liber Paradisus (nuova sede Comune)	Stazione SFM San Ruffillo
Piazza Puntoni (Università)	Via Filippo Re
Piazza XX Settembre / Via Boldrini	Via Inrerio (Porta San Donato)
Porta Santo Stefano (Via Murri)	Via Matteotti (Via de' Carracci)
Porta San Felice	Viale Pietramellara (Stazione Centrale)
Via Amendola / Viale Pietramellara	

Servizio marchiatura biciclette

È a disposizione dei cittadini un servizio di marchiatura delle biciclette volto a scoraggiare i furti ed il riciclaggio delle biciclette rubate che permette, in caso di ritrovamento, di risalire al proprietario e procedere alla restituzione del mezzo.

Mediante una fresa diamantata viene inciso sul telaio della bicicletta un codice alfanumerico - costo 5 €

L'incisione viene protetta tramite l'applicazione di uno speciale agente protettivo, accompagnata da un adesivo con funzione deterrente.

I dati della registrazione confluiscono in un archivio elettronico nazionale, disponibile tramite password sul sito web della Mondial Mark. Al proprietario viene inoltre rilasciata una certificazione di titolarità del mezzo.

Consultare il sito <https://bologna.iovivo.eu> per conoscere giorni e orari in cui viene effettuata la marchiatura delle biciclette

Indicatori di qualità

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, il **BomoB** ha individuato gli aspetti più importanti delle attività svolte misurandole attraverso determinati **fattori di qualità** (standard), verificabili da parte degli utenti.

Fattori di qualità	Indicatori
Posizionamento dei parcometri	Parcometri ben visibili in prossimità degli stalli blu, con una media di nr. 1 parcometro ogni 40 posti auto tariffati, in modo che l'utente non debba percorrere più di 200 mt
Istruzioni per l'uso dei parcometri	Indicazioni chiare su tutti i parcometri installati
Funzionamento dei parcometri	Controllo periodico, a garanzia di una funzionalità costante di almeno il 95% delle apparecchiature installate. Intervento del personale entro pochi minuti dalla segnalazione di avaria.
Pluralità di modalità di pagamento	Oltre al pagamento con parcometro, sono disponibili 10 app per il pagamento dematerializzato tramite cellulare, di cui 1 (Roger) che non prevede commissioni per gli utenti.
Disponibilità degli operatori	Call center certificato con reperibilità 24 ore su 24, 365 giorni all'anno Disponibilità all'ascolto Comportamento rispettoso e garbato Fornitura di risposte esaurienti
Formazione	Corsi di formazione al personale Corsi di aggiornamento al personale

Cosa fare per...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più frequenti. In particolare, si riportano alcune indicazioni concrete per utilizzare nel miglior modo possibile i servizi offerti.

Come posso pagare il parcheggio?	Si può pagare in contanti direttamente al parcometro, con carta di credito o bancomat presso i parcometri abilitati. Si può acquistare un tagliando nelle rivendite autorizzate, presso le quali è possibile anche acquistare un titolo di sosta dematerializzato. Si può pagare con una delle app disponibili, il codice area è indicato presso ciascun parcometro.
Cosa devo fare per usare le app per il pagamento da smartphone?	Bisogna scaricare l'app per smartphone e ricaricare il borsellino tramite uno dei circuiti disponibili. Poi seguendo le istruzioni si sceglie l'area di sosta e la durata.
È possibile acquistare un abbonamento?	<p>Gli abbonamenti hanno validità giornaliera, mensile o semestrale. Puoi acquistarli nelle rivendite autorizzate e/o abilitate, cartacei o dematerializzati oppure tramite app. Ricorda che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli abbonamenti validi per una zona tariffaria valgono anche per le zone a tariffe minori - gli abbonamenti per la zona periferica Bolognina/Arcoveggio sono validi solo in quella zona - gli abbonamenti non sono validi per la sosta nelle aree a rapida rotazione - autocaravan/camper pagano una tariffa maggiorata del 50% per abbonamenti giornalieri, mensili, semestrali
Come riconosco l'Ausiliario della sosta?	L'Ausiliario della sosta è sempre in divisa e munito di tessera di riconoscimento visibile

<p>Ho bisogno di un permesso per entrare in centro?</p>	<p>Sì. Il centro storico di Bologna è tutta l'area all'interno dei viali di circonvallazione. Ti serve un permesso per entrare in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ZTL: tutti i giorni dalle 7 alle 20 - Zona Università, area T (via Indipendenza, via Ugo Bassi, via Rizzoli) e aree pedonali: divieto di accesso tutti giorni 24 ore su 24 - Aree pedonali protette da dissuasori mobili: è possibile accedervi quando i fittoni sono abbassati, cioè dalle 6.00 alle 10.30 e dalle 15.30 alle 16.30 muniti di autorizzazione per l'accesso alla ZTL.
<p>Ho trovato un preavviso di un accertatore della sosta sul parabrezza della mia auto. Come posso pagarlo ed entro quanto tempo?</p>	<p>Il preavviso può essere pagato entro 15 giorni dalla data della violazione, festivi inclusi. Se non effettui il pagamento nei termini, la multa ti viene spedita a casa (multa notificata) tramite posta raccomandata o posta certificata. Può essere pagato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - online con carta di credito tramite il servizio pagamento multe del Comune di Bologna - in posta con il codice a barre presente sulla multa specificando che il beneficiario è il Comune di Bologna - presso una tabaccheria/ricevitoria convenzionata Lottomatica Italia Servizi specificando che il beneficiario è il Comune di Bologna
<p>I sostituti dei medici di base hanno diritto ad un contrassegno?</p>	<p>Sì, hanno diritto a un contrassegno temporaneo (contrassegno T) per la durata della sostituzione.</p>

4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti

- ☞ Acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo
- ☞ Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio
- ☞ Prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio
- ☞ Riconoscere il personale a contatto con l'utenza
- ☞ Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti
- ☞ Promuovere ricorso contro le sanzioni elevate dagli "Ausiliari del traffico"

Doveri

- ☞ Osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio
- ☞ Attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'Azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio
- ☞ Tenere un comportamento corretto, in particolare con l'Ausiliario del Traffico che nella veste di Pubblico Ufficiale è addetto alla vigilanza e controllo del parcheggio

L'azienda non risponde alle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Ricorso

Contro le sanzioni elevate dagli "Ausiliari del traffico" qualora si ritenga che l'accertamento di una violazione sia infondato, il cittadino può promuovere ricorso avverso il verbale secondo quanto stabilito dagli artt. 203 e 204-bis del Codice della Strada (D. Lgs. 285/1992). È possibile presentare ricorso alle autorità preposte: Prefetto oppure Giudice di Pace

Ricorso al Prefetto

Il ricorso va presentato entro 60 giorni dalla data della contestazione o della notifica del verbale a titolo gratuito. Se il Prefetto non accoglie il ricorso e conferma il verbale, la somma da pagare sarà circa il doppio dell'importo di ogni singola multa

Ricorso al Giudice di Pace

Il ricorso va redatto in carta semplice e deve essere presentato alla cancelleria del Giudice di Pace con il pagamento di un contributo unificato, entro 30 giorni - pena l'inammissibilità - dalla data di contestazione della violazione o di notifica del verbale di accertamento, oppure, se il ricorrente risiede all'estero, entro 60 giorni. Se il Giudice di Pace non accoglie il ricorso l'importo della multa da pagare non subirà alcuna maggiorazione se nella domanda è stata espressamente richiesta la sospensione dei termini di pagamento.

Attenzione! L'eventuale ricorso viene esaminato dall'Autorità competente, solo se NON sia stato effettuato il pagamento della cifra indicata sul verbale. Il pagamento, infatti, interrompe la procedura sanzionatoria, mentre col ricorso, il trasgressore, si rimette alla decisione dell'Autorità amministrativa circa l'accoglimento o meno delle motivazioni espresse.

Qualora entro i termini previsti non sia stato proposto ricorso o non sia avvenuto il pagamento in misura ridotta, il verbale costituisce titolo esecutivo per una somma pari alla metà del massimo edittale e per le spese di procedimento

La tutela della privacy

Regolamento (UE) 679/2016 sulla protezione dei dati (GDPR): **BomoB** è Responsabile del trattamento dei dati personali (art. 28 GDPR) per conto dell'Ente committente. L'Ente, in qualità di Titolare del trattamento, rilascia agli interessati l'informativa ai sensi degli artt.13-14 del GDPR.

Principali riferimenti normativi

Questa sezione riporta, in sintesi, i riferimenti normativi e le norme regolamentari inerenti i servizi erogati:

- ☞ **Statuto del contribuente** - Legge 27/07/2000, n. 212 e s.m.i.
- ☞ **Codice della strada** - D. Lgs. 285/1992 e s.m.i.
- ☞ **Delibere Comunali di approvazione delle tariffe e per la creazione di stalli in aeree di sosta a pagamento**
- ☞ **Qualità dei servizi** - Direttiva del P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e Direttiva del P.C.M. N. 04/2010 "Ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"
- ☞ **Privacy** - Regolamento (UE) 679/2016 sulla protezione dei dati (GDPR)

