

Carta dei Servizi



Città di Bologna

**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 | 16 |
| Cosa fare per... | 18 |
| 4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI | 19 |
| Diritti | 19 |
| Doveri | 19 |
| Ricorso | 20 |
| La tutela della privacy | 20 |
| Principali riferimenti normativi | 21 |
| 5 INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION | 21 |
| Parcheggi in abbonamento Bologna | 21 |
| Sportelli di rilascio contrassegni | 22 |
| Sosta su strada | 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 servizi inerenti la mobilità ciclistica.

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 con ingresso in via Calori nr. 4/E | Via Gobetti nr. 52 |
| orario apertura | dal lunedì al venerdì 8.30-13.30 e 14.30-18.00 sabato 8.30-13.00 solo Piazza Azzarita su appuntamento domenica e festivi CHIUSO | |
|  mappa |  | |
|  Numero verde | 800 10 80 88 tutti i giorni h24 | |
|  sito web – portale dedicato | https://bologna.iovivo.eu/ | |



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, integrati delle generalità del reclamante, devono essere indirizzati agli SMO (Smart Mobility Office) locali di Bologna i cui indirizzi e contatti si trovano al punto "Recapiti ed orari" a pag. 5. mediante:

- ☞ **Posta ordinaria**
- ☞ **E-mail**
- ☞ **Eventuale consegna di un reclamo scritto presso gli sportelli fisici (residuale)**

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, determinando 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 | Avere inoltrato un Reclamo tramite gli SMO (Smart Mobility Office) oppure tramite posta elettronica o posta ordinaria | Entro 30 giorni dalla richiesta, dovrà essere fornita la risposta da parte degli uffici con comunicazione a mezzo mail – a iniziativa di Bomob -del voucher (in formato QR code) in cui consiste l'indennizzo | Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP di pagamento della sosta |
| 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 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 di pagamento della sosta |
| PARCOMETRI | | | | |
| Malfunzionamento dei parcometri (*) | Il cittadino, nel tentativo di pagare utilizzando la rete dei parcometri, ha rilevato malfunzionamenti di tali dispositivi. Si tratta, più in particolare del caso in cui risultino fuori servizio, in base ai dati della piattaforma di telecontrollo, due parcometri prossimi al punto di sosta nel momento cui è riferita la segnalazione per un tempo superiore a 48 ore. | Avere inviato l'e-mail all'indirizzo parcometri.bomob-ita@engie.com> | Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, dovrà essere fornita la risposta da parte degli uffici con comunicazione a mezzo mail. A tale comunicazione dovrà essere allegato — su iniziativa di Bomob, anche in assenza di specifica richiesta, in caso di riscontro delle condizioni di indennizzo — un voucher (in formato QR code) in cui consiste l'indennizzo. In alternativa potranno essere consegnati al cittadino, dandone preventivamente avviso nella mail titoli cartacei della sosta che corrispondano all'indennizzo previsto. | Buono sosta di 1 H in Centro Storico e 1 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP di pagamento della sosta |
| (*) Visto la presenza di fenomeni di accattonaggio che consistono nella ostruzione della bocchetta di restituzione delle monete si invita ad utilizzare particolare cautela verificando prima di avviare le operazioni di pagamento che tale varco sia libero (sono comunque sempre consigliabili i pagamenti elettronici). Le ipotesi di ostruzione della bocchetta di restituzione non sono considerate malfunzionamenti e non comportano alcun indennizzo. Tale situazione è comprovata dall'assenza della registrazione a sistema di una transazione. Non si applicano indennizzi nel caso di vandalismi multipli che interessino più parcometri se comunicati in anticipo da BOMOB, in evidenza, sul proprio sito. | | | | |
| PARCHEGGI | | | | |
| Mancata apertura del parcheggio in struttura agli orari previsti | Indennizzo concesso agli abbonati impossibilitati ad usufruire del | Il cliente deve dimostrare di aver contattato il numero dell'assistenza per lo sblocco dell'accesso | Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di | Buono sosta di 3 H in Centro Storico e 3 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP di pagamento della sosta |



| 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | parcheggio in struttura | | pagamento dell'indennizzo | |
| Sospensione del servizio e/o indisponibilità dello stallo | Indennizzo concesso agli abbonati impossibilitati ad usufruire del parcheggio in struttura | Misura relativa a interventi di manutenzione, per cause di forza maggiore, per esigenze di pubblico interesse o di pubblica sicurezza. | Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, risposta da parte degli uffici con comunicazione delle modalità di fruizione dell'indennizzo | L' indisponibilità degli stalli per periodi pari o inferiori a quindici giorni di calendario non darà luogo ad alcun rimborso, Per periodi superiori a quindici giorni l'utente avrà diritto – alla conclusione definitiva del rapporto contrattuale - ad un mese per ciascun periodo mensile (o frazione superiore a quindici giorni di calendario) di indisponibilità dello stallo. Tale misura non sarà monetizzabile o surrogabile con alcuna altra |
| Mancata comunicazione al Cliente della sua posizione in lista di attesa entro 7 giorni dalla richiesta di abbonamento: | | | Entro 30 giorni dalla richiesta dovrà essere fornita la risposta da parte degli uffici con comunicazione a mezzo mail – a iniziativa di Bomob - del voucher (in formato QR code) in cui consiste l'indennizzo | Buono sosta di 3 H in Centro Storico e 3 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP di pagamento della sosta |
| 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. | Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, dovrà essere fornita la 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 di pagamento della sosta |
| CONTRASSEGNI | | | | |
| Errore materiale nell'inserimento della targa per il rilascio del contrassegno | SMO (Smart Mobility Office)/ Operatore Bomob | Documentazione comprovante l'errore | Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, dovrà essere fornita la risposta da parte degli uffici con comunicazione a mezzo mail – a iniziativa di Bomob - del voucher (in formato QR code) in cui consiste l'indennizzo | Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP di pagamento della sosta |
| 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) | | Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, dovrà essere fornita la 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 di pagamento della sosta |
| Attesa superiore ad un'ora per l'accesso allo sportello con appuntamento | Numero di sportelli operativi inferiore a 2 | | Entro 30 giorni dalla richiesta, se accoglibile, dovrà essere fornita la risposta da parte degli uffici con comunicazione | Buono sosta di 2 H in Centro Storico e 2 H in zona semi-centrale periferica attraverso APP di pagamento della sosta |



| 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | per più di un'ora | | delle modalità di pagamento dell'indennizzo | |
| MOBILITA' CICLABILE | | | | |
| Mancata risposta alle richieste inviate all'indirizzo mobilitadolce.bo entro 15 giorni | Il richiedente deve dimostrare di aver inviato email | | Entro 15 giorni dalla richiesta dovrà essere fornita la 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 di pagamento della sosta |

3 STANDARD SPECIFICI

Sosta regolamentata su strada

<https://bologna.iovivo.eu/aree-di-sosta/>

Le aree di sosta a pagamento gestite da **BomoB** interessano tutto il Comune di Bologna, ad esclusione della zona Fiera.

BomoB effettua l'attività di accertamento delle violazioni al Codice della strada e il rilascio dei contrassegni e dei permessi per sostare nelle zone regolamentate del Piano Sosta del Comune di Bologna e 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.

Alla pagina Planimetrie del sito <https://bologna.iovivo.eu/planimetrie-settori-e-zone-aree-tariffarie-e-ztl/> sono disponibili le mappe di suddivisione del territorio Comunale in zone e settori tariffari, zone e settori di residenza, di ZTL e ZTLS.

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

- stalli a pagamento su strada (cd. strisce blu): 33.139
- stalli a rapida rotazione: 1.614
- stalli per la sosta "residenti": 3.009
- stalli per la sosta delle vetture munite di contrassegno per veicoli a servizio di persone con disabilità: 1.461
- stalli carico/scarico: 770
- stalli moto: 10.958
- stalli generici e a disco orario: 437
- stalli car-sharing: 84

Il Piano Sosta del Comune di Bologna individua, secondo deliberazione tariffaria, le quattro macroaree di seguito descritte, consultabili sul sito [ioVivo](https://bologna.iovivo.eu/tariffe-sosta/) alla pagina <https://bologna.iovivo.eu/tariffe-sosta/>.



| | Orari | Tariffe |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cerchia del Mille | Tutti i giorni Feriali 8.00 - 20.00 | Tariffa oraria 2,40 € 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 € 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 A1, B, C, D, E, F | Tutti i giorni feriali 8.00 - 18.00 | Tariffa oraria 1,50 € 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, P, Q | Tutti i giorni feriali 8.00 - 18.00 | Tariffa oraria 1,20 € Giornaliero 6,00 € Mensile 40 € Semestrale 150 € Il pagamento minimo tramite parcometro è pari a 0,20 €, per 10 minuti di sosta |

Sono previste **Aree a rapida rotazione - R/R** in cui non valgono agevolazioni e abbonamenti e la sosta è a pagamento anche per i residenti, segnalate da apposita segnaletica aggiuntiva. Il dettaglio si trova sul sito IoVivo alla pagina <https://bologna.iovivo.eu/aree-a-rapida-rotazione-r-r/>

Pagamento della sosta

<https://bologna.iovivo.eu/dove-acquistare/>

Gli utenti che intendono parcheggiare negli stalli blu a pagamento possono provvedere al pagamento della relativa tariffa secondo le seguenti modalità, descritte di seguito:

Al parcometro: è possibile pagare la tariffa oraria oppure quella giornaliera seguendo le indicazioni di selezione fornite sul parcometro.



Il pagamento è possibile in moneta (esclusi 1 e 2 centesimi, non è elargito il resto) e tramite carta di credito e di debito con tecnologia di tipo chip/PIN e contactless.

E' sempre richiesto l'inserimento della TARGA del veicolo. Non è necessario esporre il ticket rilasciato dal parcometro sul cruscotto dell'auto.

Grazie all'associazione della targa del veicolo e della transazione effettuata, è possibile prolungare i tempi di sosta anche in parcometri diversi rispetto a quello in cui è stato effettuato il primo pagamento; più in particolare, è possibile prolungare di un'ora la transazione attivata da un altro parcometro di qualsiasi zona tariffaria al costo della tariffa vigente nell'area nella quale si è parcheggiata l'auto o, in alternativa, attendere la scadenza della prima sosta ed attivarne un'altra, per qualsiasi tempo superiore alla soglia minima, da qualsiasi parcometro situato in una zona con la stessa tariffa (zona periferica o semiperiferica, ecc.).

Alla pagina Planimetrie del sito IoVivo <https://bologna.iovivo.eu/planimetrie-settori-e-zone-aree-tariffarie-e-ztl/> è disponibile anche la mappa della distribuzione dei parcometri.

Tramite APP SOSTA+: E' possibile pagare comodamente la sosta tramite smartphone attraverso la app dedicata SOSTA+ scaricabile gratuitamente da Apple Store e Play Store.



Sosta+ non prevede l'addebitato di costi aggiuntivi.

Tramite altre APP: È possibile pagare la sosta tramite smartphone, anche attraverso altre APP. Eventuali costi aggiuntivi a carico dell'utente, 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.



N.B. L'utilizzo delle applicazioni permette di pagare solo la sosta effettivamente fruita !

Tramite rivendite: E' possibile acquistare i titoli di sosta dematerializzati in abbonamento, giornalieri, mensili o semestrali, anche ridotti, presso le rivendite convenzionate (edicole e tabaccai).



E' possibile acquistare anche i titoli in abbonamento cartacei presso le rivendite che se ne sono rifornite.

Gli abbonamenti, cartacei oppure dematerializzati, sono diversificati in rapporto alle diverse tariffe ed hanno validità giornaliera, mensile o semestrale. Ricorda che:

- gli abbonamenti validi per una zona tariffaria valgono anche per le zone a tariffe minori
- autocaravan/camper pagano una tariffa maggiorata del 50% per abbonamenti giornalieri, mensili, semestrali

La sosta pagata con un titolo dematerializzato (acquistata tramite parcometro, app, tabaccaio) viene verificata dall'Accertatore della sosta e dalla Polizia locale tramite un dispositivo elettronico palmare. Non è necessario esporre alcun ticket di pagamento.

Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono regolamentate dalle norme del Codice della Strada.

Gli Ausiliari del Traffico di BomoB elevano sanzioni nei casi indicati dall'articolo dell'art. 12 bis Codice della strada, riportati nel seguente stralcio da non considerarsi esaustivo:

“Con provvedimento del sindaco possono essere conferite funzioni di prevenzione e accertamento di tutte le violazioni in materia di sosta nell'ambito delle aree oggetto dell'affidamento per la sosta regolamentata o a pagamento, aree verdi comprese, a dipendenti comunali o delle società private e pubbliche esercenti la gestione della sosta di superficie a pagamento o dei parcheggi (...)

Le funzioni di prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta e di fermata sono svolte dal personale, nominativamente designato in tale funzione con il provvedimento del sindaco di cui al comma 1, previo accertamento dell'assenza di precedenti o pendenze penali e con l'effettuazione e il superamento di un'adeguata formazione. Tale personale, durante lo svolgimento delle proprie mansioni, riveste la qualifica di pubblico ufficiale.

Al personale di cui al presente articolo è conferito il potere di contestazione delle infrazioni di cui agli articoli 7, 157 e 158, in ragione delle funzioni attribuibili ai sensi dei commi 1 e 2, nonché di disporre la rimozione dei veicoli ai sensi dell'articolo 159, limitatamente agli ambiti oggetto di affidamento di cui al presente articolo. Al suddetto personale è conferito il potere



di contestazione nonché di redazione e sottoscrizione del verbale di accertamento delle violazioni di propria competenza (...).

L'attività sanzionatoria di cui al presente articolo, successiva all'emissione del verbale da parte del personale, e l'organizzazione del relativo servizio sono di competenza dell'amministrazione comunale attraverso gli uffici o i comandi a ciò preposti, a cui compete anche tutta l'attività autorizzativa e di verifica sull'operato (...).

Ai fini dell'accertamento nonché per la redazione della documentazione in ordine alle violazioni di cui al presente articolo è possibile ricorrere all'uso della tecnologia digitale e a strumenti elettronici e fotografici."

E' possibile richiedere chiarimenti in merito ad una sanzione ricevuta scrivendo all'indirizzo sanzionisosta.bomob-ita@engie.com

L'iter amministrativo delle sanzioni compete alla Polizia Locale del Comune di Bologna.

**Parceggi in struttura**

Nell'ambito del piano sosta del Comune di Bologna, BomoB gestisce diversi parcheggi:

| Parceggi aperti a tutti | | https://bologna.iovivo.eu/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 | |
| EX PANIGAL Via Emilia Ponente(*) (*) di prossima apertura | 0-24 festivi compresi 50 posti auto Tariffe: oraria 1,00 € giornaliera 6 € mensile 50 € | |

| Parceggi riservati agli abbonati | | https://bologna.iovivo.eu/riservati-agli-abbonati/ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Puoi acquistare l'abbonamento solo online. Il rinnovo e il cambio targa possono essere fatti online oppure presso gli Smart Mobility Office di BomoB. | | |
| 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 € | |

All'interno del piano sosta sono presenti anche aree di sosta (Prati di Caprara e Antistadio), in precedenza classificate come parcheggi aperti a tutti, nelle quali è attiva la modalità P+bus che consente la gratuità della sosta a favore dei possessori di abbonamento annuale al servizio bus in corso di validità o di biglietto acquistato presso apposito parcometro posto a servizio dell'area.



ZTL ambientale

<https://bologna.iovivo.eu/ztl-a-che-cosa-e/>

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.

Alla pagina dedicata <https://bologna.iovivo.eu/bonus-mobilita-sostenibile/> si trovano le info di dettaglio sul bonus mobilità.

E' possibile richiedere chiarimenti tramite e-mail all'indirizzo contrassegni.ztla.bo@legalmail.it o, ancora, contattando il **numero verde 80010 8088**.

**Mobilità ciclistica**<https://bologna.iovivo.eu/ciclabilita/>

L'Amministrazione Comunale e il gestore sono impegnati nella installazione e manutenzione di rastrelliere per la sosta delle biciclette, incrementando le quantità esistenti nella misura di settecentocinquanta nuovi posti-bicicletta ogni. Alla pagina seguente l'ubicazione aggiornata delle rastrelliere: <https://bologna.iovivo.eu/ciclabilita/>

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 6 €

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.

Tramite il sito loVivo è possibile visualizzare giorni e orari in cui è possibile effettuare la marchiatura delle biciclette.

Per ulteriori informazioni è possibile scrivere all'indirizzo mobilitadolce.bomob-ita@engie.com

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 posizionati 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 9 app per il pagamento dematerializzato tramite cellulare, di cui una (Sosta+) 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 |

**Cosa fare per...**<https://bologna.iovivo.eu/domande-frequenti/>

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più frequenti.

Le informazioni complete si trovano alla pagina del sito ioVivo <https://bologna.iovivo.eu/domande-frequenti/>

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Come posso pagare la sosta? | Si può pagare tramite tutti i parcometri con carta di credito/bancomat oppure con moneta. Si può acquistare un tagliando di sosta cartaceo nelle rivendite che se ne sono rifornite. Si può acquistare un titolo di sosta dematerializzato tramite la rete di vendita dei tabaccai.. Si può pagare tramite una delle app disponibili. |
| Cosa devo fare per usare le app per il pagamento da smartphone? | Occorre scaricare l'app per smartphone e caricare il borsellino tramite uno dei circuiti di pagamento disponibili. Tramite GPS è semplice individuare l'area di sosta in cui si sta parcheggiando, impostabile anche manualmente, e poi si imposta la durata della sosta. |
| Come riconosco l'Ausiliario della sosta? | L'Ausiliario della sosta è sempre in divisa e munito di tessera di riconoscimento visibile |
| Ho bisogno di un permesso per entrare in centro? | Sì. Ti serve un permesso per entrare in: - ZTL: attiva 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 - ZTL Speciali San Francesco-Pratello, Moline Capo di Lucca - Aree pedonali protette da dissuasori mobili: è possibile accedervi quando tali dissuasori sono abbassati, cioè dalle 6.00 alle 10.30 e dalle 15.30 alle 16.30 muniti di autorizzazione per l'accesso alla ZTL. |
| Ho trovato un preavviso di un accertatore della sosta sul parabrezza della mia auto. Come posso pagarlo ed entro quanto tempo? | Il preavviso può essere pagato entro 15 giorni dalla data della violazione, festivi inclusi. Se non effettui il pagamento nei termini, il verbale ti viene spedito a casa (verbale notificato) tramite posta |



| | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 delle 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 quando 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 aree 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)

L'informativa sul trattamento dati personali è direttamente consultabile sulle home page del sito del Comune di Bologna (<https://www.comune.bologna.it/home>) e del sito di BomoB (<https://bologna.iovivo.eu/>)

5 INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Dimensione del campione:

| | | | |
|------------------------------------------|-----|--------|---------------|
| Parcheggi in abbonamento | 350 | utenti | intervistati; |
| Sportelli di rilascio contrassegni | 600 | .. | .. ; |
| Sosta su strada | 692 | .. | .. . |

| Parcheggi in abbonamento Bologna | | |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| N. | Domanda | Media Voto |
| 1 | Sicurezza del suo veicolo all'interno del parcheggio | 7,23 |
| 2 | Sicurezza della sua persona all'interno del parcheggio | 7,25 |
| 3 | Prontezza e celerità dell'Ufficio Parcheggi nel risolvere eventuali problemi | 6,43 |
| 4 | Cortesìa e competenza nelle risposte dell'Ufficio Parcheggi | 7,09 |
| 5 | Manutenzione del parcheggio (stato della pavimentazione, dei muri, illuminazione..) | 5,92 |
| 6 | Pulizia del parcheggio | 6,24 |
| 7 | Importo adeguato delle tariffe | 7,69 |
| 8 | Complessivamente, sempre da 1 a 10, quanto è soddisfatto del parcheggio in struttura? | 7,40 |



| Sportelli di rilascio contrassegni | | | |
|------------------------------------|--------------|--|------------|
| N. | Domanda | | Media Voto |
| 1 | Cortesia | | 9,76 |
| 2 | Informazioni | | 9,72 |
| 3 | Tempi | | 9,25 |

| Sosta su strada | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| N. | Domanda | Risposta | % | Media Voto |
| 1 | Possesso del permesso per parcheggiare gratis in alcune aree di sosta a pagamento con strisce blu | Altro permesso | 1,12 | |
| | | No (devo pagare sempre e ovunque) | 31,26 | |
| | | Non risponde | 0,62 | |
| | | Non so | 0,50 | |
| | | Si, altri contrassegni (invalidi, medici, scolastici,...) | 5,98 | |
| | | Si, ho permessi commerciali | 1,25 | |
| | | Si, in centro storico perché vi abito | 17,43 | |
| | | Si, nella mia zona di residenza (fuori dal centro storico) --- Si, per auto elettrica o ibrida | 0,12 | |
| | | Si, nella mia zona di residenza (fuori dal centro storico) | 32,00 | |
| 2 | Voto alla disponibilità di parcheggio (tempo necessario per trovare un posto) sulle strisce blu nella zona dove ha un permesso per parcheggiare. | Si, per auto elettrica o ibrida | 9,46 | |
| | | Si, ho permessi commerciali ---- Si, per auto elettrica o ibrida | 0,25 | |
| 3 | Con che frequenza le capita di parcheggiare a Bologna sulle strisce blu dove deve pagare? | | | 4,65 |
| | | Non risponde | 2,31 | |
| | | Non so/non ricordo | 4,48 | |
| | | Mai (anche per chi può parcheggiare gratis ovunque) | 8,38 | |
| | | Meno di 1 giorno al mese | 13,73 | |
| | | 1 giorno alla settimana (talvolta) | 15,61 | |
| | | 1-3 giorni al mese (raramente) | 19,65 | |
| | | 2-3 giorni alla settimana (abbastanza spesso) | 14,45 | |
| 4-5 giorni alla settimana (spesso) | 7,66 | | | |
| 6-7 giorni alla settimana (sempre) | 13,73 | | | |
| 4 | Visibilità dei parcometri | | | 5,46 |



| | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|------|
| 5 | Vicinanza dei parcometri al luogo di sosta | | | 5,46 |
| 6 | Semplicità di utilizzo dei parcometri | | | 6,41 |
| 7 | Funzionamento dei parcometri (frequenza di guasti, malfunzionamenti) | | | 6,26 |
| 8 | Tariffe adeguate | | | 4,55 |
| 9 | Possibilità di reperimento dei titoli per il pagamento della sosta | | | 5,60 |
| 10 | Diffusione e chiarezza delle informazioni relative alla sosta | | | 5,81 |
| 11 | Frequenza, nell'ultimo anno, con cui si hanno avuti contatti con il personale Bomob addetto al controllo della sosta | Non risponde | 7,23 | |
| | | Non so, non ricordo | 8,09 | |
| | | Mai | 46,24 | |
| | | Qualche volta | 35,55 | |
| | | Spesso | 2,89 | |
| 12 | Aspetto e riconoscibilità del personale Bomob addetto al controllo della sosta (divisa in ordine, etc) | | | 6,9 |
| 13 | Competenza e correttezza delle multe emesse dal personale Bomob addetto al controllo della sosta | | | 6,75 |
| 14 | Cortesìa ed educazione del personale Bomob addetto al controllo della sosta | | | 7,27 |
| 15 | Capacità di risposta a richieste di informazioni dal personale Bomob addetto al controllo della sosta | | | 7,25 |
| 16 | Suggerimenti/accorgimenti utili per il miglioramento delle prestazioni (facoltativa) | | | |

