



Livenza Servizi Mobilità Srl

CARTA DEI SERVIZI

Maggio 2023



INDICE

SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELLA CARTA

- 1.1 Premessa
- 1.2 Principi ispiratori della carta
- 1.3 Finalità della carta

SEZIONE 2: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

- 2.1 Struttura giuridica dell'azienda

SEZIONE 3: PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

SEZIONE 3.1: GESTIONE E CONTROLLO DELLA SOSTA A PAGAMENTO

- 3.1.1 Comuni in cui LSM S.R.L. opera

A. COMUNE DI SACILE

- A.1 Parcheggi su strada
 - A.1.1 Sistema tariffario applicato per la sosta in strada
 - A.1.2 Elenco aree soggette a tariffa
 - A.1.3 Strumenti di pagamento
 - A.1.4 Autoveicoli che possono sostare senza il pagamento della tariffa

B. COMUNE DI POLCENIGO

- B.1 Parcheggi su strada
 - B.1.1 Sistema tariffario applicato per la sosta in strada
 - B.1.2 Elenco aree soggette a tariffa
 - B.1.3 Strumenti di pagamento

C. COMUNE DI ANDREIS

- C.1 Parcheggi su strada
 - C.1.1 Sistema tariffario applicato per la sosta in strada
 - C.1.3 Elenco aree soggette a tariffa
 - C.1.4 Strumenti di pagamento

- 3.1.2 Servizi informazioni

- 3.1.3 Condizioni di fruizione del servizio

- 3.1.3.1 Doveri degli utenti
- 3.1.3.2 Sanzioni a carico degli utenti
- 3.1.3.3 Diritti degli utenti



SEZIONE 3.2: GESTIONE E MANUTENZIONE E-BIKE

- 3.2.1 Stazioni biciclette
- 3.2.2 Funzionamento del servizio
- 3.2.3 Ritiro e-bike
- 3.3.4 Riconsegna e-bike
- 3.3.5 Tariffe applicate
- 3.3.6 Istruzioni per l'uso ricariche per e-bike private e relative tariffe
- 3.3.7 Regole di utilizzo delle e-bike
- 3.3.8 Responsabilità dell'utente
- 3.3.9 Responsabilità del gestore
- 3.3.10 Informazioni e supporto sul servizio

SEZIONE 3.3: MANUTENZIONE DEL DEMANIO STRADALE

SEZIONE 3.4: MANUTENZIONE DELLA SEGNALETICA ORIZZONTALE, VERTICALE E COMPLEMENTARE

SEZIONE 3.5: GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO

SEZIONE 3.6: GESTIONE DELL'UFFICIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

- 3.6.1 Condizioni di fruizione del servizio
 - 3.6.1.1 Doveri degli utenti
 - 3.6.1.2 Diritti degli utenti

SEZIONE 3.7: GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI

- 3.7.1 Condizioni di fruizione del servizio
 - 3.7.1.1 Doveri degli utenti
 - 3.7.1.2 Diritti degli utenti

SEZIONE 4: RELAZIONI CON LA CLIENTELA

- 4.1 Ufficio relazioni con il pubblico
- 4.2 Procedura dei reclami

SEZIONE 5: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

- 5.1 Semplificazione delle procedure
- 5.2 Standard di qualità del servizio
- 5.3 Indagini di "customer satisfaction"
- 5.4 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi



SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI (d'ora in poi anche solo la "Carta") costituisce un impegno che la Società Livenza Servizi Mobilità S.R.L. assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi da essa erogati.

La Carta rappresenta, con l'obiettivo di mantenere un rapporto diretto e trasparente con gli utenti, uno strumento di dialogo, informazione e comunicazione efficace nei confronti degli stessi, attraverso una presentazione dettagliata dei servizi offerti.

La Carta descrive anche i parametri ed i criteri di qualità individuati al fine di garantire e migliorare il livello qualitativo offerto.

La Carta è disponibile ai cittadini:

- In formato cartaceo, presso le seguenti sedi di Livenza Servizi Mobilità S.R.L.:
 - o Sede amministrativa, Campo Marzio 6/r – Sacile (PN);
 - o Ufficio turistico, via Mazzini 11 – Sacile (PN);
- In formato elettronico, all'interno del sito aziendale www.lsmsacile.it.

1.2 Principi ispiratori della carta

La carta dei servizi è improntata sui seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

L'azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, età, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. L'azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi alle persone disabili.



Livenza Servizi Mobilità Srl

Continuità

L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, fatti salvi i casi determinati da fattori esterni ed imprevedibili.

In caso di problematiche inerenti alla prestazione dei servizi, l'azienda compirà ogni possibile e ragionevole sforzo per ridurre gli eventuali disagi/disservizi ed informerà i cittadini attraverso i canali ufficiali.

Trasparenza e partecipazione

L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta. L'azienda gestisce attualmente un ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico e valuta segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti. L'azienda, inoltre, svolgerà indagini periodiche per rilevare la qualità percepita e attesa dei servizi offerti, monitorando il gradimento della clientela attraverso le modalità descritte in seguito nella Carta. L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi secondo le modalità indicate di seguito.

Efficienza ed efficacia

L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima. L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando nei limiti delle sue possibilità e competenze interventi volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione dei servizi.

Cortesìa

L'azienda si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con i cittadini.

Chiarezza e comprensibilità della comunicazione

L'azienda pone la massima attenzione sulla chiarezza e la comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.



Livenza Servizi Mobilità Srl

Tutela della riservatezza

L'azienda si impegna a garantire la riservatezza degli utenti. L'utente ha diritto ad essere informato sulle modalità di trattamenti dei propri dati personali e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi.

1.3 Finalità della carta

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- è prevista l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Come strumento di tutela:

- è prevista risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e gestisce l'applicazione della procedura dei reclami.



SEZIONE 2: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

2.1 Struttura giuridica dell'azienda

La Livenza Servizi Mobilità S.R.L. è una società “*in-house providing*” costituita nel 2005, partecipata dal Comune di Sacile (socio di maggioranza), dal Comune di Brugnera e dal Comune di Polcenigo.

La società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Sacile, in quanto esercente il controllo analogo a quello svolto sui propri servizi, ai sensi del D.Lgs. 175/2016.

LIVENZA SERVIZI MOBILITÀ S.R.L.

sede legale in Sacile – Via Mazzini, 11

tel. - 0434 737292

sede amministrativa in Sacile - Campo Marzio, 6/R

tel. - 0434 70994

sito internet: www.lsmsacile.it - e-mail: info@lsmsacile.it - PEC: livenza.servizi.mobilita@pec.it

La compagine societaria è così composta:

Comune di Sacile: quota del 95,04% (novanta cinque virgola zero quattro per cento) del capitale sociale pari a Euro 61.300,80

Comune di Polcenigo: quota dello 0,96% (zero virgola novantasei per cento) del capitale sociale pari a Euro 619,20

Comune di Brugnera: quota del 4% (quattro per cento) del capitale sociale pari ad Euro 2.580,00.

In tutti i titoli aziendali emessi è presente il marchio aziendale come sotto rappresentato





Livenza Servizi Mobilità Srl

SEZIONE 3: PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Livenza Servizi Mobilità S.R.L. ha l'incarico di svolgere servizi pubblici nel territorio del Comune di Sacile, del Comune di Polcenigo e del Comune di Brugnera e del Comune di Andreis.

I servizi offerti sono:

- gestione e controllo della sosta a pagamento;
- gestione e manutenzione e-bike;
- manutenzione del demanio stradale;
- manutenzione della segnaletica orizzontale, verticale e complementare;
- gestione del verde pubblico;
- gestione dell'ufficio di informazione e accoglienza turistica;
- gestione impianti sportivi.

I servizi sopra elencati vengono dettagliati nei paragrafi a seguire.



SEZIONE 3.1: GESTIONE E CONTROLLO DELLA SOSTA A PAGAMENTO

3.1.1 Comuni in cui LSM S.R.L. opera

L'azienda si occupa della gestione delle aree di sosta a pagamento su strada nei seguenti Comuni, come meglio specificato e dettagliato di seguito:

1. Sacile;
2. Polcenigo;
3. Andreis.

Tutto il personale impiegato dalla LSM S.R.L. nella gestione della sosta a pagamento è assunto alle dipendenze della stessa ed è così assegnato:

- Accertatori delle violazioni in materia di sosta : n. 2
- Addetti ufficio vendite ed informazioni : n. 2
- Addetti alle manutenzioni : n. 2



A. COMUNE DI SACILE

A.1. Parcheggi su strada

Aree servite:

- A) Centro cittadino: le aree di sosta sono contraddistinte dalla segnaletica orizzontale di colore blu e da segnaletica verticale con indicazione di orari e tariffe.
- B) Area camper: l'area di sosta lungo il Livenza dotata di sbarra è contraddistinta dalla segnaletica verticale con indicazione di orari e tariffa.

Stalli a pagamento su strada: n. 563

Parcometri: n. 18 alimentati con pannelli fotovoltaici e batterie di accumulo.

A.1.1 Sistema tariffario applicato per la sosta in strada

Il sistema attualmente in vigore per la sosta su strada prevede le seguenti zone tariffarie:

TARIFFA ORARIA	IMPORTO MINIMO
€ 0,40/H	€ 0,20
€ 0,80/H	€ 0,30
€ 1,20/H	€ 0,50

GLI STALLI SONO SOGGETTI A TARIFFA A PAGAMENTO TUTTI I GIORNI FERIALE DALLE 07:30 ALLE 12:30 E DALLE 13:30 ALLE 19:30

TARIFFA AREA CAMPER 24 ORE: € 5,00

A.1.2 Elenco aree soggette a tariffa

A) CENTRO CITTADINO

VIA / PIAZZA	NUMERO STALLI A PAGAMENTO	TARIFFE ORARIE
● ORTAZZA	31	€ 0.40/H



Livenza Servizi Mobilità Srl

● PRA' CASTELVECCHIO	68	€ 0,40/H
● VIA ETTOREO	46	€ 0,40/H
● PIAZZA LIBERTÀ	30	€ 0,40/H
● AREA EX TALLON	57	€ 0,40/H
● PIAZZA IV NOVEMBRE	8	€ 0,40/H
● VIALE LACCHIN	43	€ 0,40/H
● VIALE ZANCANARO	43	€ 0,80/H
● CAMPO MARZIO	44	€ 0,80/H
● VIA CAVOUR	25	€ 0,80/H
● VIA DANTE ALIGHIERI	39	€ 0,80/H
● VIA FRANCESCO PELIZZA	9	€ 0,80/H
● LARGO SALVADORINI	17	€ 0,80/H
● VIA GARIBALDI	18	€ 1,20/H
● VIA MERCATO	11	€ 1,20/H
● VIA GASPAROTTO	12	€ 1,20/H
● PIAZZA MANIN	16	€ 1,20/H
● VIA SARTORI	5	€ 1,20/H
● PIAZZA DEL POPOLO	34	€ 1,20/H

TOTALE N. 556

IN SINTESI

I 556 posti sono attualmente soggetti alla seguente tariffazione:

● STALLI A TARIFFA € 0,40/H	N. 283
● STALLI A TARIFFA € 0,80/H	N. 177
● STALLI A TARIFFA € 1,20/H	N. 96

TOTALE N. 556



B) AREA CAMPER

Vi sono inoltre n.7 posti dedicati al parcheggio di camper con la tariffa di euro 5 al giorno.

TOTALE GENERALE N. 563 STALLI GESTITI

A.1.3 Strumenti di pagamento

PARCOMETRO	<p>Consente di effettuare il pagamento della sosta in strada e nelle aree equiparate.</p> <p>Si utilizza inserendo le monete fino al raggiungimento del tempo di sosta desiderato.</p> <p>Sul display del parcometro verrà indicata l'ora di scadenza e se confermata verrà stampato il ticket da esporre in modo ben visibile dietro al parabrezza.</p> <p>Il parcometro non dà resto e accetta un importo minimo variabile. Inoltre è programmato per escludere dal calcolo il periodo durante il quale la sosta è gratuita (dalle 12.30 alle 13.30 e dalle 19.30 alle 7.30) posticipando in automatico la scadenza del ticket.</p> <p>Durante l'operazione, sul display vengono visualizzate le istruzioni per aiutare l'utente.</p>
B-MOVE	<p>E' una APP scaricabile dalla rete in modo gratuito.</p> <p>L'utente, una volta registrato, sceglie dal menù il Comune dove sosta, va su "sosta in strada", sceglie la zona in cui si trova per la tariffa (grazie al GPS attivo sullo smartphone è possibile ottenere il suggerimento della zona da parte dell'APP), individua l'auto, sceglie l'ora di fine sosta e avvia la sosta. Quando è attiva una sosta, la stessa può essere prolungata dallo smartphone secondo necessità, così come è possibile interromperla anticipatamente, in modo da limitare il pagamento della sosta esclusivamente alla sua effettiva durata, con un pagamento minimo variabile in base alla zona.</p> <p>Possono essere applicati costi aggiuntivi a ogni singola sosta pagata in base al gestore del metodo di pagamento scelto dall'utente in fase di registrazione.</p> <p>I costi di gestione della APP B-MOVE vengono invece sostenuti da LSM, per cui l'utente sostiene solamente i costi riferibili alla sosta in zone a pagamento.</p>



ABBONAMENTI	Sono previste diverse forme di abbonamento per i residenti e per chi lavora in comune di Sacile, nelle zone in cui vige la sosta a pagamento, che permettono di parcheggiare senza limiti di tempo evitando i parcometri e gli altri metodi di pagamento. Maggiori informazioni su modalità e tariffe sono disponibili sul sito internet www.lsmsacile.it oppure contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) sito in Campo Marzo 6/R a Sacile.
--------------------	---

A.1.4 Autoveicoli che possono sostare senza il pagamento della tariffa

- 1) Veicoli-appartenenti a enti pubblici con personale in servizio se riconoscibili (es. "Comune di Sacile", "Ambito Distrettuale 6.1", "S.S.C. Livenza-Cansiglio-Cavallo", "ASFO", "Livenza Servizi Mobilità")
- 2) Veicoli appartenenti a enti pubblici con personale in servizio anche se non riconoscibili (es. autoveicoli "civetta" dei carabinieri, della Polizia di Stato, ecc.)
- 3) Autoveicoli che espongono il tesserino, in corso di validità, di persona con ridotta capacità motoria (solo se tale persona è a bordo)



B. COMUNE DI POLCENIGO

B.1. Parcheggi su strada

Aree servite:

- A) Piazza Plebiscito (parcheggio Cortivon): le aree di sosta sono contraddistinte dalla segnaletica orizzontale di colore blu e da segnaletica verticale con indicazione di orari e tariffe.
- B) Area camper: l'area di sosta in via Livenza dotata di sbarra è contraddistinta dalla segnaletica verticale con indicazione di orari e tariffa.

Stalli a pagamento: n. 45 + n. 5 nell'area camper

Parcometri: n. 2 alimentati con pannelli fotovoltaici e batterie di accumulo

B.1.1 Sistema tariffario applicato per la sosta in strada

Il sistema attualmente in vigore per la sosta su strada prevede le seguenti zone tariffarie:

TARIFFA ORARIA	IMPORTO MINIMO
€ 0,30/H per la prima ora € 0,90/H per le ore successive	€ 0,30
GLI STALLI SONO SOGGETTI A TARIFFA A PAGAMENTO TUTTI I GIORNI DALLE 07:30 ALLE 12:30 E DALLE 13:30 ALLE 19:30	
TARIFFA AREA CAMPER 24 ORE: € 15,00	

B.1.2 Elenco aree soggette a tariffa

A) PIAZZA PLEBISCITO (PARCHEGGIO CORTIVON)

L'area di parcheggio è composta da 45 stalli a pagamento, con una tariffa oraria di € 0,30/H per la prima ora e € 0,90/h per le ore successive.

B) AREA CAMPER

Vi sono inoltre n.5 posti dedicati al parcheggio di camper con la tariffa di euro 15 al giorno.

TOTALE GENERALE N. 50 STALLI GESTITI

B.1.3 Strumenti di pagamento

<p>PARCOMETRO</p>	<p>Consente di effettuare il pagamento della sosta in strada e nelle aree equiparate.</p> <p>Si utilizza con bancomat e carte di credito (solo in modalità contactless) oppure inserendo le monete fino al raggiungimento del tempo di sosta desiderato.</p> <p>Sul display del parcometro verrà indicata l'ora di scadenza e se confermata verrà stampato il ticket da esporre in modo ben visibile dietro al parabrezza.</p> <p>Il parcometro non dà resto e accetta un importo minimo variabile. Inoltre è programmato per escludere dal calcolo il periodo durante il quale la sosta è gratuita (dalle 12.30 alle 13.30 e dalle 19.30 alle 7.30, con riferimento al parcheggio Cortivon) posticipando in automatico la scadenza del ticket.</p> <p>Durante l'operazione, sul display vengono visualizzate le istruzioni per aiutare l'utente.</p>
<p>B-MOVE</p>	<p>E' una APP scaricabile dalla rete in modo gratuito.</p> <p>L'utente, una volta registrato, sceglie dal menù il Comune dove sosta, va su "sosta in strada", sceglie la zona in cui si trova per la tariffa (grazie al GPS attivo sullo smartphone è possibile ottenere il suggerimento della zona da parte dell'APP), individua l'auto, sceglie l'ora di fine sosta e avvia la sosta. Quando è attiva una sosta, la stessa può essere prolungata dallo smartphone secondo necessità, così come è possibile interromperla anticipatamente, in modo da limitare il pagamento della sosta esclusivamente alla sua effettiva durata, con un pagamento minimo variabile in base alla zona.</p> <p>Possono essere applicati costi aggiuntivi a ogni singola sosta pagata in base al gestore del metodo di pagamento scelto dall'utente in fase di registrazione.</p> <p>I costi di gestione della APP B-MOVE vengono invece sostenuti da LSM, per cui l'utente sostiene solamente i costi riferibili alla sosta in zone a pagamento</p>
<p>ABBONAMENTI</p>	<p>Sono previste diverse forme di abbonamento per i residenti e per chi lavora in comune di Sacile, nelle zone in cui vige la sosta a pagamento, che permettono di parcheggiare senza limiti di tempo evitando i parcometri e gli altri metodi di pagamento. Maggiori informazioni su modalità e tariffe sono disponibili sul sito internet www.lsmsacile.it oppure contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) sito in Campo Marzo 6/R a Sacile.</p>



C. COMUNE DI ANDREIS

C.1. Parcheggi su strada

Aree servite:

- A. Area pic-nic: le aree di sosta sono libere all'interno di una zona appositamente dedicata e indicata da apposita segnaletica verticale con indicazione di orari e tariffe.
- B. Area camper: l'area di sosta, dotata di sbarra, è contraddistinta dalla segnaletica verticale con indicazione di orari e tariffa.

Parcometri: n. 2 alimentati con pannelli fotovoltaici e batterie di accumulo.

C.1.1 Sistema tariffario applicato per la sosta in strada

Il sistema attualmente in vigore per la sosta su strada prevede le seguenti zone tariffarie:

- Area pic-nic: € 5,00/giorno;
- Area camper: € 10,00/giorno.

C.1.3 Elenco aree soggette a tariffa

Le aree soggette a tariffa sono l'area pic-nic e l'area camper situate sulla Strada Provinciale di Andreis.

In entrambe le aree gli stalli non risultano delineati tramite segnaletica orizzontale o altro sistema; pertanto il numero di stalli a pagamento è una stima, tenendo conto però che i veicoli sostano in maniera idonea nell'area. Il numero di stalli stimato è il seguente:

- Area pic-nic: 35;
- Area camper: 25.

C.1.4 Strumenti di pagamento

PARCOMETRO	Consente di effettuare il pagamento della sosta in strada e nelle aree equiparate. Quello dell'area pic-nic si utilizza inserendo le monete fino al raggiungimento del tempo di sosta desiderato, mentre quello dell'area
-------------------	--



Livenza Servizi Mobilità Srl

	<p>camper funziona sia con le monete che con bancomat e carte di credito (solo in modalità contactless).</p> <p>Sul display del parcometro verrà indicata l'ora di scadenza e se confermata verrà stampato il ticket da esporre in modo ben visibile dietro al parabrezza.</p> <p>Il parcometro non dà resto.</p> <p>Durante l'operazione, sul display vengono visualizzate le istruzioni per aiutare l'utente.</p>
--	---



Livenza Servizi Mobilità Srl

3.1.2 Servizi informazioni

LSM S.R.L. ha un sistema di informazione al pubblico programmato così articolato:

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) : in Campo Marzio, 6/R a Sacile Tel. 0434 70994.

ORARI : da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30, pomeriggio su appuntamento.

UFFICIO INFORMAZIONI E VENDITE : in Campo Marzio n. 6/R a Sacile Tel. 0434 70994

ORARI : da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30, pomeriggio su appuntamento.

Sito internet : www.lsmsacile.it

Posta elettronica : info@lmsacile.it

Posta elettronica certificata (P.E.C.) : livenza.servizi.modalita@pec.it

3.1.3 Condizioni di fruizione del servizio

3.1.3.1. Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad 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. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto e rispettoso, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo delle soste e delle aree adibite a parcheggio. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

3.1.3.2 Sanzioni a carico degli utenti

Sosta su strada

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada.

Sono soggetti a sanzioni:

- Mancata o non corretta esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;



- Prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- Mancata o non corretta esposizione del tagliando di abbonamento;
- Chi sosta in modo difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale ed orizzontale;
- Chi parcheggia nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento impedendo di fatto il regolare utilizzo degli stalli di sosta.

<i>Gli ausiliari della sosta</i>	<i>Le aree di sosta gestite da Livenza Servizi Mobilità S.R.L. sono controllate da personale dipendente della stessa Società con mansioni di “ accertatori delle violazioni in materia di sosta “ o “ ausiliari della sosta “, nominati con Ordinanza Sindacale.</i>
---	--

Per quanto riguarda il Comune di Sacile, le sanzioni accertate dal personale della LSM vengono consegnate settimanalmente al Comando della Polizia Municipale di Sacile.

Per il Comune di Polcenigo, le sanzioni vengono gestite completamente dal personale della LSM, ai sensi del Codice della Strada.

Per il Comune di Andreis, il personale della LSM svolge esclusivamente attività di vigilanza/controllo, senza l'accertamento di sanzioni.

Gli utenti sanzionati, qualora lo ritengano, possono presentare ricorso contro il verbale di notifica della sanzione, presso il Comando della Polizia Municipale competente, ovvero dal Giudice di Pace, o anche dal prefetto di Pordenone.

3.1.3.3 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a fruire dei servizi offerti dalla società previo rispetto del regolamento e pagamento delle tariffe in vigore;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;



Livenza Servizi Mobilità Srl

- ad inoltrare reclami e/o proporre suggerimenti;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.



SEZIONE 3.2: GESTIONE E MANUTENZIONE E-BIKE

È il nuovo servizio di bike sharing a stazioni fisse del Comune di Sacile.

È possibile prelevare una bicicletta in un punto della città e riconsegnarla in un altro.

A disposizione dell'utente ci sono biciclette a pedalata assistita, che rappresentano un'opportunità per spostarsi in modo veloce, autonomo e sostenibile. Una rete di collegamenti pensata per chi vuole vivere la città di Sacile ed il suo territorio, su due ruote.

Il progetto è promosso dal Comune di Sacile ed è gestito da LSM SRL, nell'ambito di una strategia di mobilità che offra a cittadini e turisti una alternativa per la mobilità urbana ed extra urbana.

3.2.1 Stazioni biciclette

Le postazioni di prelievo e riconsegna delle e-bike sono collocate presso:

1. Campo Marzio (n. 3 posti bike e n. 1 posizione per ricarica di e-bike private)
2. Palazzetto dello Sport "PalaMicheletto" (n. 4 posti bike)
3. Piazza Libertà, fronte stazione ferroviaria (n. 3 posti bike e n. 1 posizione per ricarica di e-bike private)

Nell'eventuale sosta intermedia tra stazione di prelievo e quella di riconsegna, la bicicletta deve essere chiusa con lucchetto, che eventualmente può essere fornito presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sito in Campo Marzio a Sacile.

3.2.2 Funzionamento del servizio

Possono registrarsi al servizio solo le persone maggiorenni.

L'utente accede al servizio tramite l'App BKSApp, scaricabile gratuitamente dallo smartphone con sistema operativo Android e iOS.

La registrazione al servizio può essere effettuata nei seguenti modi:

1. Direttamente con QR-code dalle postazioni attraverso l'App BKSApp;
2. Negli uffici di Livenza Servizi Mobilità S.r.l. che provvederanno a rilasciare il codice utente e la password e ad attivare il servizio sulla App.



Livenza Servizi Mobilità Srl

Successivamente si potrà acquistare la ricarica del credito attraverso i seguenti modi:

Attraverso l'App con la propria Carta di Credito;

Pagando la ricarica negli uffici di LSM Srl sopra indicati.

Tramite l'App è possibile individuare la ciclostazione più vicina, la disponibilità di e-bike e posti disponibili per parcheggiarle.

Si può raggiungere la ciclostazione e-bike più vicina e prelevare la bici (la ciclostazione di riconsegna non deve essere necessariamente la medesima del prelievo).

Il servizio di noleggio e-bike è personale e consente l'utilizzo di una sola bicicletta alla volta e di una sola persona per bicicletta.

L'uso improprio del mezzo determina la responsabilità del conducente registrato, che è anche responsabile dell'utilizzo improprio da parte di persona terza rispetto a quella che si è registrata e ha sottoscritto le presenti condizioni di utilizzo, escludendo da ogni responsabilità il gestore.

L'utilizzo delle e-bike è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

3.2.3 Ritiro e-bike

Il ritiro della bicicletta da parte di un utente è consentito solo negli stalli dove, a lato della bicicletta, compare un led verde acceso. Qualora il led non sia di tale colore significa che l'e-bike è in fase di ricarica.

Per prelevare la bike si devono eseguire i seguenti passaggi:

1. Scansionare con la fotocamera dello smartphone, mediante l'utilizzo dell'APP, il codice QR applicato sulla singola postazione di ricarica ed attendere il segnale acustico (circa tre secondi) e che l'indicatore luminoso inizi a lampeggiare con colore blu e verde;
2. Estrarre la bicicletta dallo stallo entro 30 secondi;
3. A prelievo terminato correttamente lo stallo accenderà il led bianco;
4. L'e-bike prelevata, qualora venga attivata la pedalata assistita, ha un'autonomia di circa 50 Km.

3.3.4 Riconsegna e-bike

La riconsegna può essere effettuata mediante deposito negli stalli privi di bicicletta e con led bianco acceso presso qualsiasi ciclostazione presente sul territorio comunale.

Per depositare la bici si devono eseguire i seguenti passaggi:

1. Scansionare con la fotocamera dello smartphone mediante l'utilizzo dell'APP, il codice QR applicato sulla singola postazione di ricarica ed attendere il segnale acustico (circa tre secondi) e che l'indicatore luminoso inizi a lampeggiare con colore verde e bianco.



2. Inserire la bicicletta nello stallo entro 30 secondi, se la bicicletta non viene inserita nel tempo previsto è necessario attendere 1 minuto e ripetere la procedura di deposito.
3. Una volta che lo stallo ha autenticato la bicicletta sarà udibile un segnale acustico, il deposito è terminato.

L'utente, qualora non trovi stalli liberi, può depositare l'e-bike fruendo dell'opzione "stallo occupato". Provvede pertanto a lasciare l'e-bike in adiacenza alla stazione di ricarica; affinché il sistema "blocchi" il conteggio della tariffa basterà poi, mediante l'apposita APP, segnalare tale condizione in modo tale che il gestore venga informato in tempo reale, per provvedere al relativo ritiro.

3.3.5 Tariffe applicate

Le tariffe applicate per il servizio di noleggio e-bike sono le seguenti:

TEMPO DI UTILIZZO	CONSUMO ADDEBITATO
da 0 a 3 ore	0,50 € ogni mezz'ora o frazione (max 3,00 €)
da 4 ore a 6 ore	1,00 € ogni mezz'ora o frazione (max 6,00 €)
Dalla 7 ^a ora il servizio diventa giornaliero	20,00 € fino alle 24 ore di utilizzo

3.3.6 Istruzioni per l'uso ricariche per e-bike private e relative tariffe

Il servizio è gratuito ed è disponibile presso le ciclostazioni di Piazza Libertà e Campo Marzio.

Per abilitare la ricarica, è sufficiente che l'utente prema il bottone verde ed inserisca la spina nella presa (il LED si accende). Per terminare la ricarica, va ripremuto il bottone verde ed estratta la spina dalla presa (il LED si spegne).

3.3.7 Regole di utilizzo delle e-bike

Gli utenti devono sottostare alle seguenti regole per l'utilizzo del servizio:

1. È vietato l'uso ai minori
2. Durante l'utilizzo, la bicicletta va custodita con la diligenza del buon padre di famiglia;
3. È vietato manomettere i componenti del servizio;
4. La bicicletta va condotta ed utilizzata nel rispetto delle norme sulla circolazione stradale (D. Lgs. 30/04/1992, n. 285 Codice della Strada e successive modifiche ed integrazioni) e, in generale, osservando i principi generali di prudenza, diligenza e tutela dei diritti altrui;
5. La bicicletta al termine dell'utilizzo va riconsegnata in una delle stazioni della ciclostazione. La bicicletta deve essere agganciata nelle stesse condizioni nelle quali è stata prelevata.
6. È vietato trasportare la bicicletta con alcun mezzo, né privato né pubblico.



3.3.8 Responsabilità dell'utente

L'utente è soggetto alle seguenti responsabilità:

1. È responsabile e custode della bicicletta dal momento in cui la ritira fino al momento in cui la deposita; il gestore si rivarrà sull'utente per la mancata consegna della bicicletta;
2. Deve verificare che la bicicletta sia funzionante e in perfetto stato per quanto visivamente riscontrabile; in caso contrario dovrà riposizionare la bici nell'apposito attracco ciclostazione;
3. Qualora danneggiasse anche una sola delle componenti del servizio (bicicletta, colonnina), è obbligo del medesimo risarcire i danni, ai sensi dell'art. 2043 Cod. Civ.;
4. Sarà responsabile in via esclusiva per tutti i danni diretti e indiretti causati a terzi (persone, cose ed animali) così come a sé stesso e/o a cose e/o ad animali di sua proprietà in conseguenza dell'uso improprio della bicicletta con conseguente obbligo di risarcire tutti i danni causati;
5. In caso di incidente e/o di infortunio che coinvolga l'utente o la bicicletta, lo stesso è tenuto ad avvisare immediatamente il Gestore (telefonicamente al numero 331-2325715 o al numero 366-9375393 oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica info@lsmsacile.it).

3.3.9 Responsabilità del gestore

Livenza Servizi Mobilità srl è responsabile, per i danni derivanti all'utente e/o eventualmente a terzi, solo nel caso in cui i danni siano dovuti al mancato funzionamento delle parti tecniche del servizio per cause addebitabili allo stesso. Livenza Servizi Mobilità srl non è mai responsabile per danni cagionati all'utente da terzi (persone, cose o animali) durante l'utilizzo del servizio né in caso di smarrimento, distruzione, furto della bicicletta e di oggetti presenti a bordo.

3.3.10 Informazioni e supporto sul servizio

Gli uffici di Livenza Servizi Mobilità srl sono aperti nei seguenti giorni e orari:

- Sacile, Campo Marzio 6/R:
 - o Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30;
 - o Nel pomeriggio solo su appuntamento;
- Sacile, via Mazzini 11 (Ufficio informazioni turistiche):
 - o Lunedì (15:00-18:00), martedì, giovedì e venerdì (9:00-12:30, 15:00-18:00), mercoledì (9:00-12:30), Sabato e Domenica (9:00-13:00).

Sono disponibili inoltre i seguenti contatti:

- Cellulare: 331-2325715 o 366-9375393
- E-mail: info@lsmsacile.it



SEZIONE 3.3: MANUTENZIONE DEL DEMANIO STRADALE

La Livenza Servizi Mobilità S.R.L. si occupa del servizio di manutenzione del demanio stradale per conto dei Comuni di Sacile, Polcenigo e Brugnera.

Il servizio di manutenzione ordinaria delle strade e relative pertinenze comprende le seguenti attività:

- Chiusura con conglomerato bituminoso di buche e cedimenti;
- Sistemazione e riparazione di tratti di marciapiedi esistenti;
- Sistemazione di cunette stradali;
- Sistemazione di tratti di pavimentazioni permanenti: si intendono per tali quelle in porfido, trachite e assimilate;
- Rappezzi e manutenzioni della sede stradale e dei marciapiedi (manto stradale, marciapiedi, profili e sovrastrutture dei ponti comprese) con conglomerato bituminoso a caldo eseguiti a mano o a macchina;
- Fornitura di stabilizzato per strade vicinali alla cui stesa provvedono i frontisti;
- Manutenzione corrente e decoro di fontane ornamentali e fontanini di aree attrezzate e/o custodite;
- Manutenzione corrente degli elementi di arredo urbano quali paracarri, portabiciclette, contenitori di fioriere, panchine in legno, in pietra e in ferro, ringhiere e parapetti;
- Pulizia e ricalibratura dei fossati stradali;
- Servizi vari alla viabilità: emergenza neve, transennamento mercato settimanale, ripristino strade dopo sinistri con spargimento olii, gestione delle posizioni risarcitorie derivanti dai sinistri stradali e manutenzione fossati stradali.



**SEZIONE 3.4: MANUTENZIONE DELLA SEGNALETICA ORIZZONTALE,
VERTICALE E COMPLEMENTARE**

Livenza Servizi Mobilità S.R.L. ha in gestione il servizio di manutenzione della segnaletica orizzontale, verticale e complementare, per conto dei Comuni di Sacile, Polcenigo e Brugnera.

Per manutenzione ordinaria si intende la fornitura delle prestazioni necessarie al mantenimento in efficienza degli impianti di segnaletica orizzontale, verticale e complementare presenti sul territorio comunale e ogni altro intervento che si rendesse necessario per la tutela della circolazione veicolare, quali:

- Riverniciatura periodica della segnaletica orizzontale con frequenza tale da garantirne la costante visibilità, utilizzando prodotti e modalità di posa tali da garantire il rispetto delle specifiche tecniche previste dalle norme in materia e di quanto previsto dal Codice della Strada. Particolare attenzione viene posta al ripasso dei passaggi pedonali e delle linee di arresto, in particolare degli attraversamenti pedonali prospicienti le scuole e gli edifici pubblici. Gli interventi vengono normalmente eseguiti di giorno con l'accortezza di arrecare il minor intralcio possibile alla circolazione;
- Verifica della stabilità dei sostegni per il mantenimento dei cartelli in condizione di costante visibilità;
- Sostituzione dei cartelli di segnaletica stradale che abbiano perso le originarie caratteristiche di visibilità e riflettanza prima della loro scadenza;
- Segnaletica di sbarramento o deviazione stradale per manifestazioni patrocinate dal Comune.



SEZIONE 3.5: GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO

Livenza Servizi Mobilità S.R.L. effettua il servizio di gestione e manutenzione del verde pubblico per i Comuni di Sacile, Polcenigo e Brugnera.

Il servizio ha per oggetto l'esecuzione di tutte le opere, prestazioni e somministrazioni e forniture occorrenti per la manutenzione ordinaria delle aree verdi, inclusa la fornitura di materiale vegetale (arbusti, fiori e piante erbacee, sementi, fertilizzanti ecc.), eseguendo il tutto tenendo conto delle tecniche più idonee e con la frequenza necessaria per mantenere la sistemazione a verde in perfetto stato di decoro.

Il servizio comprende le seguenti attività:

Manutenzione ordinaria delle aree verdi

- Manutenzione dei tappeti erbosi di aree verdi e grandi parchi;
- Sfalcio dei tappeti erbosi delle aree verdi comunali, quali aiuole, parterres, parchi, giardini, aree verdi di pertinenza di plessi scolastici o di complessi comunali;
- Manutenzione di aiuole fiorite;
- Operazioni di rifilatura lungo i bordi, opere di contenimento ed in prossimità di alberi, arbusti, piante erbacee e perenni;
- Decespugliamento e sfalcio dei bordi stradali, delle aree pavimentate di parchi, giardini e scoperti scolastici;
- Sfalcio dei cigli stradali, delle strade appartenenti alla viabilità principale e secondaria;
- Potatura dei sieponi (delle siepi spontanee) situate a bordo strada;

Manutenzione dei cespugli e delle siepi

- Lavorazioni del terreno;
- Innaffiamento;
- Asportazione delle infestanti;
- Potatura dei cespugli e delle siepi in forma obbligatoria;
- Potatura di contenimento di siepi lineari, situate lungo le strade o lungo il perimetro di parchi e giardini e di arbusti ornamentali posti in aree verdi, parchi, giardini e scoperti scolastici;

Manutenzione degli alberi e opere complementari

- Spollonatura;
- Potatura di rimonda (eliminazione del secco, dei rami con sviluppo anomalo, lesionati o spezzati) e potatura di contenimento di alberature poste lungo i viali o nelle aree verdi, giardini, parchi e scoperti scolastici: controllo delle alberature e immediata soppressione di branche e rami a qualunque altezza



- situati, non più vegeti, gravemente lesi, potenzialmente pericolosi, formatisi nell'anno e preesistenti, tramite corretti interventi di potatura che garantiscano la bilanciatura della pianta;
- Controllo tutori: mantenimento di pali tutori ed ancoraggi in forma semplice e complessa (fili, incastellature, ecc.) in condizioni tali da svolgere la loro funzione, tramite il rinnovo o l'eliminazione degli elementi non più funzionali e/o non più necessari;
 - Controllo statico: verifica visiva esterna atta a controllare la presenza di corpi fungini nel terreno circostante ogni esemplare arboreo, al colletto, nelle porzioni basali del tronco, all'interno di cavità eventualmente esistenti sulle branche primarie.
 - Abbattimento di alberi instabili, transennando opportunamente l'area di intervento con modalità tali da garantire l'incolumità pubblica a cose e persone e secondo le vigenti norme in materia di apertura cantieri stradali (es. previa eliminazione di branche e rami, con caduta guidata dei materiali, installazione di barriere di protezione, ecc.);
 - Verifica continuativa dello stato vegetativo e fitosanitario di prati, arbusti, siepi e alberi, allo scopo di individuare in modo tempestivo tutte le alterazioni a carico della vegetazione presente nel verde pubblico, con particolare riferimento alle piante arboree, in ragione del loro maggiore valore dal punto di vista economico, ecologico e paesaggistico;
 - Eventuale intervento di sistemazione successivo alla verifica dello stato vegetativo e fitosanitario di prati, arbusti, siepi e alberi.

Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti ludici pubblici nei parchi

- Esecuzione di tutte le opere relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti ludici di proprietà comunale.



SEZIONE 3.6: GESTIONE DELL'UFFICIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Livenza Servizi Mobilità S.R.L. svolge, per conto del Comune di Sacile, attività di gestione dell'ufficio di informazione e accoglienza turistica (IAT), della "Vetrina della Livenza", di promozione turistica, culturale e istituzionale.

Il servizio prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- Collaborazione alle iniziative e ai progetti posti in essere dal Comune;
- Informazione sulle opportunità turistiche e sulle disponibilità ricettive della località;
- Distribuzione di materiale informativo;
- Assistenza al turista;
- Collaborazione nella gestione di uno sportello per la tutela del turista;
- Accoglienza ad ospiti istituzionali e organizzazione di visite accompagnate alla città di Sacile e dintorni;
- Organizzazione di visite guidate con tour fluviale;
- Promozione della Città, delle sue eccellenze e del territorio in tutte le forme ritenute idonee e/o concordate con il Comune (a titolo esemplificativo: audio, video, tv, radio, stampa, fiere, workshop, ecc.);
- Curare la comunicazione digitale, anche di carattere istituzionale, del Comune;
- Curare i rapporti con i media locali, anche a fini istituzionali;
- Organizzazione e gestione della "Vetrina della Livenza", attraverso uno spazio per la promozione del territorio, strumentazione interattiva e arredi adeguati;
- Organizzazione e gestione della "Settimana della Cultura", degli eventi estivi e natalizi

Il servizio viene svolto nell'ufficio IAT sito in Via Mazzini 11 a Sacile, in totale sinergia con le offerte turistiche locali e regionali del FVG.

L'ufficio accoglienza turistica (IAT) è aperto con i seguenti orari:

- Lunedì, dalle 15:00 alle 18:00,
- Martedì, giovedì e venerdì, dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00;
- Mercoledì, dalle 9:00 alle 12:30;
- Sabato e Domenica, dalle 9:00 alle 13:00.

Sono disponibili inoltre i seguenti contatti:

- Telefono: 0434 737292;
- E-mail: info@visitsacile.it
- Siti internet: www.visitsacile.it; www.lsmsacile.it



3.6.1 Condizioni di fruizione del servizio

3.6.1.1. Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad 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. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto e rispettoso. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

3.6.1.2 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a fruire dei servizi offerti dalla società previo rispetto del regolamento e pagamento delle eventuali tariffe in vigore (ad es. in caso di visite guidate e/o experience varie);
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami e/o proporre suggerimenti;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.



SEZIONE 3.7: GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI

Livenza Servizi Mobilità S.R.L. si occupa della gestione dei seguenti impianti sportivi siti in Comune di Sacile:

1. Palazzetto dello Sport "Palamicheletto";
2. Stadio "XXV Aprile A. Castenetto";
3. Campo sportivo S. Giovanni di Livenza;
4. Impianto sportivo Ermanno Sfriso.

Il servizio svolto comprende le seguenti attività:

- Manutenzione ordinaria dei campi sportivi e delle infrastrutture a loro collegate e/o complementari;
- Apertura, chiusura e custodia degli impianti, garantendo la presenza di un custode durante gli orari di apertura degli impianti;
- Pulizia e riassetto dei fabbricati, dei locali annessi e delle attrezzature;
- Attività amministrativa relativa all'applicazione delle tariffe applicate per l'utilizzo delle strutture;
- Sfalciatura dell'erba al bisogno;
- Fornitura di materiali sportivi, di materiale di cancelleria e di materiale promozionale;
- Collaborare per la realizzazione della festa dello sport;
- Eventuali attività di manutenzione straordinaria, preventivamente concordate con il Comune di Sacile;
- Messa a disposizione dell'utenza di un indirizzo e-mail e di un numero di telefono segnalati all'ingresso degli impianti sportivi;
- Altre attività utili e necessarie alla corretta gestione degli impianti e delle infrastrutture.

L'utilizzo degli impianti, limitatamente agli usi per cui sono predisposti per attività di carattere ordinario (allenamenti, partite di campionato, partite di coppa, lezioni di ginnastica per le scuole, campionati studenteschi) è consentito a:

- Associazioni e società di atletica, dilettantistiche e non, e loro iscritti, soci e/o affiliati;
- Associazioni e società calcistiche, dilettantistiche e non, e loro iscritti, soci e/o affiliati;
- Altre associazioni sportive dilettantistiche;
- Scuole di ogni ordine e grado;
- Utenti privati ed altri Enti pubblici.

Per l'utilizzo degli impianti, i soggetti sopra indicati versano al Comune di Sacile una tariffa (eccezion fatta per le scuole), il cui importo è esposto in luogo visibile al pubblico all'interno degli impianti sportivi corrispondenti.

E' possibile inoltre per i soggetti che utilizzano gli impianti esporre pubblicità commerciale, preventivamente approvata dal Comune di Sacile e tramite il pagamento di una tariffa.



Livenza Servizi Mobilità Srl

Maggiori informazioni sul servizio svolto, sulle caratteristiche degli impianti sportivi e sui relativi contatti di riferimento sono reperibili nel sito www.lsmsacile.it.

3.7.1 Condizioni di fruizione del servizio

3.7.1.1. Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad 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. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto e rispettoso. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

3.7.1.2 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- a fruire dei servizi offerti dalla società previo rispetto del regolamento e pagamento delle tariffe in vigore;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami e/o proporre suggerimenti;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.



SEZIONE 4: RELAZIONI CON LA CLIENTELA

4.1 Ufficio relazioni con il pubblico

L'ufficio delle relazioni con il pubblico è posto in Campo Marzio n. 6/r, a Sacile presso gli uffici di Livenza Servizi Mobilità S.R.L..

Il ricevimento del pubblico è dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

E' sempre possibile prendere un appuntamento previo contatto telefonico o via e-mail.

Funzioni:

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative ai servizi forniti dall'azienda, anche utilizzando appositi moduli messi a disposizione per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'ufficio "relazioni con il pubblico", richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

4.2 Procedura dei reclami

Modalità di inoltro del reclamo

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità :

- per iscritto utilizzando la posta ordinaria ed indirizzandola a Livenza Servizi Mobilità S.R.L. , Campo Marzio, 6/R, 33077 – Sacile;
- con e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@lsmsacile.it ;
- telefonando o recandosi personalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in Campo Marzio, 6/R, a Sacile – tel. 0434 70994.



Livenza Servizi Mobilità Srl

Termini per la risposta

L'azienda si impegna a comunicare all'utente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui l'azienda non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del responsabile della procedura, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole;
- entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva con indicazione del termine entro il quale saranno rimosse le eventuali irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.



SEZIONE 5: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

5.1 Semplificazione delle procedure

Livenza Servizi Mobilità S.R.L. si impegna a proporre agli utenti procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso che di documentazione da produrre a corredo delle richieste di prestazioni.

Gli esiti delle indagini di “customer satisfaction”, basate sugli indici previsti dalla legge verranno resi pubblici mediante pubblicazione sul sito istituzionale di Livenza Servizi Mobilità S.R.L., quali “allegati” della presente “Carta dei servizi”.

5.2 Standard di qualità del servizio

Livenza Servizi Mobilità S.R.L., al fine di monitorare la qualità dei servizi offerti, individua i fattori da cui dipende la stessa e, sulla base di questi, adotta e pubblica standard di qualità e quantità del servizio, generali e specifici, di cui ne assicura il rispetto ed il miglioramento.

La Società si impegna a valutare ed aggiornare periodicamente gli standard individuati, adeguandoli alle esigenze dei servizi, e rendendoli disponibili all'utenza.

5.3 Indagini di “customer satisfaction”

La Società si impegna ad effettuare un monitoraggio di “customer satisfaction” inizialmente sui seguenti servizi:

- gestione sosta
- ufficio turistico
- impianto sportivo Palamicheletto

per difficoltà oggettiva a valutare i restanti servizi.

L'obiettivo è quello di rilevare la qualità del servizio percepita dal cliente nonché le sue aspettative al fine di identificare le aree di forza e di debolezza dei servizi offerti così da poterli migliorare. L'eventuale miglioramento dei servizi viene poi pianificato dalla Società, così come l'estensione dei monitoraggi anche agli altri servizi.

L'indagine viene svolta su un campione significativo e rappresentativo dell'utenza mediante interviste dirette e raccolta di questionari.



Livenza Servizi Mobilità Srl

Gli indici di gradimento sono espressi in una scala da 1 a 4, dove 1 è il voto più basso e 4 il voto più alto, in una scala che identifica:

- 1- utente insoddisfatto
- 2- utente poco soddisfatto
- 3- utente soddisfatto
- 4- utente molto soddisfatto.

Salvo dettagli nella richiesta di valutazione di singole peculiarità del servizio, che sono ovviamente molto personalizzati, gli indici che si vanno ad analizzare sono quelli standard:

- adeguatezza degli orari di apertura al pubblico
- rapidità nel rispondere alle richieste
- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute
- cortesia del personale
- qualità del servizio in generale.

I risultati delle indagini sono liberamente consultabili dagli utenti sul sito istituzionale della Società (www.lsmsacile.it).

5.4 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

La Società si impegna a pubblicare la carta dei servizi e a tenerla aggiornata. La carta è posta in visione per l'utenza presso la sede aziendale in Campo Marzio, 6/R a Sacile, presso tutti gli uffici gestiti dalla società in comune di Sacile ed è inoltre inviata all'ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Sacile, Polcenigo, Brugnera e Andreis. La carta è inoltre consultabile sul seguente sito internet: www.lsmsacile.it .

LIVENZA SERVIZI MOBILITÀ SRL

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Sacile

Sede Legale: VIA MAZZINI, 11 – Sacile

Sede amministrativa: Campo Marzio, 6/R – Sacile

Capitale Sociale € 64.500,00 I.V.

C.F. e P.I. e iscr. Reg. Impr. 01318780309

Tel. 0434 70994

e-mail info@lsmsacile.it