

BIGLIETTI TICKET KARTE
TICKET KARTE BILLET BIGL
KARTE BILLET BIGLIETTI
BILLET BIGLIETTI TICKET



COMUNE DI CAGLIARI

CARTA DEI SERVIZI 2009



ctm service s.r.l.
viale trieste 159 - 09123 cagliari
telefono e fax 070 2091.122
ctmpark@ctmcagliari.it



Gestione dei parcheggi a pagamento nel Comune di Cagliari

BIGLIETTI TICKET KARTE BI
TICKET KARTE BILLET BIGL
KARTE BILLET BIGLIETTI TI
BILLET BIGLIETTI TICKET K
TICKET KARTE BILLET BIGL
KARTE BILLET BIGLIETTI TI
BILLET BIGLIETTITICKET KA
KARTE BILLET BIGLIETTI TI
BILLET BIGLIETTITICKET KA
KARTE BILLET BIGLIETTI TI

CARTA DEI SERVIZI 2009

Gestione dei parcheggi a pagamento nel Comune di Cagliari

INDICE

1. PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA.....	4
1.1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA	4
1.2. FINALITÀ DELLA CARTA	5
2. PARTE SECONDA: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA	6
2.1. STRUTTURA GIURIDICA DELL'AZIENDA.....	6
2.2. SERVIZI OFFERTI.....	6
3. PARTE TERZA: L'OFFERTA COMMERCIALE.....	8
3.1. SISTEMA TARIFFARIO.....	8
3.2. MODALITÀ DI ACQUISTO DEL TITOLO DI SOSTA	8
3.3. SERVIZIO INFORMAZIONE.....	9
4. PARTE QUARTA: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	10
4.1. DOVERI DEI CLIENTI.....	10
4.2. SANZIONI.....	10
4.3. DIRITTI DEI CLIENTI.....	11
5. PARTE QUINTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA.....	11
5.1. UFFICIO RELAZIONI ESTERNE.....	11
5.2. PROCEDURA DI RECLAMO.....	12
6. PARTE SESTA: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	12
6.1. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	10
6.2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	13
7. DOVE TROVARE IL PARCOMETRO PIÙ VICINO.....	16
8. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ.....	18

1. PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che CTM Service S.r.l. assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di gestione delle aree di sosta a pagamento da essa erogati. Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori, con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". A differenza di altri settori, come ad esempio il trasporto pubblico locale, per il settore parcheggi non sussiste l'obbligo per legge di adottare una carta dei servizi. Ciò nonostante CTM Service S.r.l. ritiene che anche i servizi di parcheggio, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare il gestore all'erogazione di un servizio controllato, verificabile e compreso dal cliente. È per questo che CTM Service S.r.l. ha prodotto la sua carta dei servizi, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici.

1.1. Principi ispiratori della carta

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed imparzialità

L'azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, 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 agli anziani ed alle persone disabili.

2. Continuità

L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

3. Trasparenza e partecipazione

L'azienda assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

L'azienda si impegna a istituire uffici per la cura delle relazioni con il pubblico e a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dai clienti. L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli

impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

4. 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 piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.2. Finalità della carta

La Carta costituisce per i clienti 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 di parcheggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento 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 della clientela l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Come strumento di tutela:

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

2. PARTE SECONDA: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

2.1. Struttura giuridica dell'azienda

CTM Service S.r.l. con sede legale in Viale Trieste 159, Cagliari, è una società a responsabilità limitata con unico socio, CTM S.p.a., ed è stata costituita appositamente con l'obiettivo di gestire le aree di sosta a pagamento.

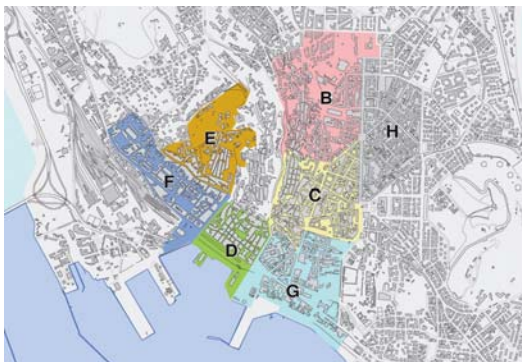
L'Amministratore unico è il Dott. Ezio Castagna.

- Telefono e fax: 070.2091122
- Ufficio Pass Residenti 070.2091287
- sito internet: www.ctmcagliari.it (alla sezione parcheggi)
- e-mail: ctmpark@ctmcagliari.it

2.2. Servizi offerti

1. Parcheggi su strada

Nella cartina sono evidenziate le aree del comune di Cagliari nelle quali insistono parcheggi a pagamento gestiti da CTM Service S.r.l. I posti auto disponibili sono circa 3000. Con un'area in abbonamento presso il parcheggio della ex Corte dei Conti in via XX settembre e Via Sonnino con una disponibilità di 50 stalli. Le aree di sosta sono servite da 35 parcometri erogatori dei tagliandi di sosta. I parcometri sono telecontrollati attraverso un sistema GPRS ed alimentati mediante un sistema a pannelli fotovoltaici e batterie di accumulo evitando qualsiasi consumo di energia elettrica della rete, al fine di ridurre l'impatto ambientale e le opere di installazione e connessione.





2. Parcheggi in struttura

Dal mese di giugno 2008 l'Amministrazione Comunale ha affidato a CTM Service la gestione del parcheggio multipiano di via Manzoni, che consta di 217 posti auto. In tal modo la società è in grado di offrire un servizio di assoluta importanza alla clientela in considerazione del fatto che la struttura si trova ubicata in una zona ad alta richiesta di sosta quale è quella del quartiere di San Benedetto.

3. Personale addetto

- Capi squadra addetti al monitoraggio del servizio: n. 3
- Accertatori delle violazioni in materia di sosta: n. 48
- Addetti direzione e amministrazione: n. 5
- Addetti alle manutenzioni: n. 1



3. PARTE TERZA: L'OFFERTA COMMERCIALE

3.1. Sistema Tariffario

Sono previste due tariffe base: la ordinaria e la tariffa speciale. La tariffa ordinaria si applica in tutte le aree ad esclusione di quelle con tariffa speciale e prevede:

- € 0,50 per la prima ora;
- € 1,00 per le ore successive alla prima.

La tariffa speciale si applica negli stalli della via Alghero e nel largo Carlo Felice e prevede € 1,00 per ciascuna ora di sosta.

Le tariffe applicate presso il parcheggio multipiano sono:

- € 0,50 per la prima ora di sosta, € 1,00 per le ore successive, per ogni frazione oraria compresa dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
- € 3,00 (tariffa notturna) per ogni frazione oraria compresa dalle 20.00 alle ore 08.00.

La clientela trova a disposizione varie tipologie di titoli che danno diritto alla sosta:

- **Tagliandi "Gratta e sosta"** di tipologia differente per la prima ora, per la seconda e successive e a tariffa speciale, limitatamente alla via Alghero e al largo Carlo Felice, acquistabili presso gli esercizi commerciali delle zone di parcheggio convenzionati che espongono il contrassegno CTM. Presso gli uffici commerciali della sede di Viale Trieste è inoltre possibile acquistare tagli minimi di 50 tagliandi per ogni tipologia, con rilascio della relativa fattura. I tagliandi gratta e sosta sono acquistabili anche presso gli ausiliari della sosta nelle aree non servite da parcometro.
- **Tagliando parcometro:** acquistabili direttamente presso i parcometri dislocati nelle aree di sosta. I parcometri accettano l'importo minimo relativo ad un'ora di sosta e non forniscono resto ma quantificano l'eccedenza in ulteriori minuti di sosta.
- **Pass residenti o per i medici in visita domiciliare:** sono emessi da CTM Service S.r.l. secondo i regolamenti previsti dall'amministrazione Comunale per i soggetti aventi diritto.
- **Abbonamento mensile** (solo per area parcheggio ex Corte dei conti): sono emessi da CTM Service S.r.l. ed acquistati presso le aree di sosta in abbonamento. Devono essere rinnovati entro i primi 5 giorni del mese successivo a quello di scadenza, pena la revoca.

3.2. Modalità di acquisto del titolo di sosta

I titoli di sosta devono essere acquistati direttamente dall'utente prima della sosta del

veicolo o nei minuti immediatamente successivi secondo le seguenti modalità:

- direttamente dai Parcometri dislocati lungo le strade e parcheggi dove vige il piano della sosta a pagamento;
- presso gli esercizi commerciali autorizzati (bar, edicole, tabacchi, ecc.) lungo le aree di sosta per i tagliandi gratta e sosta da 1 ora, per la seconda ora e le successive e a tariffa unica che espongono il contrassegno CTM analogamente ai titoli del Trasporto Pubblico Locale (autobus) gestiti da CTM S.p.a.;
- presso gli ausiliari della sosta nelle aree non servite da parcometro e/o senza rivendite autorizzate;
- presso gli uffici di CTM Service S.r.l. aperti al pubblico devono essere richiesti e ritirati i pass per i residenti o per i medici in visita;
- direttamente nelle aree di sosta in abbonamento oppure direttamente presso gli uffici di CTM Service S.r.l. aperti al pubblico per acquisto e/o rinnovo abbonamenti.

Gli uffici di CTM Service S.r.l., aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dal lunedì al giovedì dalle 16,00 alle 18,00, sono siti in viale Trieste 159, Cagliari. Nei mesi di luglio e agosto gli uffici CTM Service sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 ed il martedì e giovedì dalle 16,00 alle 18,00 ad eccezione delle prime due settimane di agosto, durante le quali gli uffici sono aperti solo la mattina dalle ore 09,00 alle ore 12,30.

Elenchi dei punti vendita sono affissi nei pannelli informativi di cortesia montati sui cartelli presso le aree di sosta gestite da CTM Service.

3.3. Servizio Informazione

CTM Service S.r.l. ha istituito un sistema di informazione al pubblico programmato e così articolato:

- Ufficio Relazioni Esterne, posto presso gli uffici della Società raggiungibile al numero 070.2091200 ovvero via e-mail all'indirizzo relazioniesterne@ctmcagliari.it
- Servizio telefonico che risponde ai numeri 070.2091122 e 070.2091287 negli orari di apertura al pubblico.
- Servizio sito internet: www.ctmcagliari.it alla sezione parcheggi
- Servizio posta elettronica: ctmpark@ctmcagliari.it

4. PARTE QUARTA: LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

4.1. Doveri dei clienti

I clienti 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. I clienti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo del parcheggio. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme, e procederà ai sensi di legge nei confronti dei clienti che non osservassero le condizioni sopradette.

4.2. Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada che prevede sanzioni per:

- mancata o cattiva esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- mancata o cattiva esposizione del Permesso/Autorizzazione;
- sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale (per es. chi occupa due o più stalli di sosta o sosta in seconda fila o lungo le corsie destinate alla circolazione);
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, e di fatto inibisce il regolare utilizzo degli stalli di sosta;
- sosta nelle aree di sosta regolamentata, contravvenendo alle prescrizioni inserite sulla segnaletica verticale (per es. chi non ha esposto in modo ben visibile l'orario in cui la sosta ha avuto inizio, oppure la sosta si prolunga oltre quanto consentito).

Le aree di sosta gestite da CTM Service sono controllate da personale dipendente della stessa Società con la qualifica di "Ausiliario della Sosta", che operano ai sensi del Codice della Strada. Gli importi delle sanzioni previste in caso di infrazione vanno da euro 23,00 a euro 38,00.

Il personale Ausiliario della Sosta è abilitato alla vendita dei tagliandi nei casi di malfunzionamento dei parcometri o nelle aree non ancora servite dai parcometri.

4.3. Diritti dei clienti

I clienti del servizio hanno diritto:

- a) ad acquisire, anche tramite un servizio telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- b) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- c) a prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio;
- d) alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- e) ad inoltrare reclami;
- f) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

5. PARTE QUINTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA

5.1. Ufficio relazioni esterne

Riferimenti

L'ufficio delle relazioni con il pubblico è posto in viale Trieste 159, Cagliari. Il ricevimento del pubblico è dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

Funzioni

L'ufficio delle relazioni con il pubblico acquisisce reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta.

Le funzioni in sintesi:

- fornire informazioni alla clientela 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.

5.2. Procedura di reclamo

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 Relazioni Esterne CTM Service S.r.l., viale Trieste 159, Cagliari, anche mediante l'utilizzo del modulo di reclamo CTM Service S.r.l.;
- per iscritto trasmettendolo alla Società CTM Service S.r.l. mediante fax, al numero 070.2091122 oppure al numero 070.2091222;
- per e-mail all'indirizzo relazioniesterne@ctmcagliari.it

Termini per la risposta

CTM Service si impegna a fornire una risposta scritta e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione della lettera, o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso l'ufficio dotato, a tal fine, di apposito registro informatico.

6. PARTE SESTA: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

6.1. Fattori, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, per l'anno 2009, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti nell'anno 2008 e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione a quanto previsto al punto 6.3. Per l'anno 2009 gli esiti di riferimento dei monitoraggi, desunti dal sistema informativo aziendale, sono rappresentati dai valori numerici riportati nella colonna "risultato ottenuto" relativamente a ciascun indicatore di ogni fattore di qualità. Fattori ed indicatori sono definiti distintamente nella tabella 1.

Tabella 1 - fattori di qualità

fattori di qualità	indicatori	unità di misura	obiettivo anno 2008	risultato ottenuto	obiettivo anno 2009
offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office	varietà documenti di sosta	n. tipologie	3	3	3
	punti vendita	n. rivendite / posti auto	41 ogni 1000	41 ogni 1000	45 ogni 1000
	personale di controllo della sosta	ausiliari / posto auto	17 ogni 1000	18 ogni 1000	18 ogni 1000
	parcometri	n. parcometri / posti auto	11 ogni 1000	11 ogni 1000	12 ogni 1000
	fuori servizio dei parcometri	n. medio giorni - anno/parcometri	0,28	0,06	0,05
	informazione plurilingue su parcometri	n. lingue	4	4	4
	informazione plurilingue su ticket gratta e sosta	n. lingue	2	2	2
	segnaletica aggiuntiva di informazione	n. impianti installati	35	35	38
	segnaletica aggiuntiva di prossimità parcometri	n. impianti	20	20	23
	brochure "guida ai parcometri"	n. copie	6000	6000	6000
	ufficio relazioni con il pubblico attivo	si / no	si	si	si
	apertura del servizio di sportello informativo	orario	9-12:30 l-v 16:18 l-g	9-12:30 l-v 16:18 l-g	9-12:30 l-v 16:18 l-g
	centralino telefonico per informazioni	si / no	si	si	si
		n. linee telefoniche attive	2	2	2
		orario	8-13:15 l-v 14:15-19:45 l-v	8-13:15 l-v 14:15-19:45 l-v	8-13:15 l-v 14:15-19:45 l-v
	sito internet; e-mail	si / no	si	si	si
	reclami	tempo massimo di risposta ai reclami	30 giorni	30 giorni	30 giorni
	livello di soddisfazione dell'utente	percentuale clienti soddisfatti	65%	67%	70%

6.2. Indagine di customer satisfaction

L'Azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine a campione, sui fattori qui di seguito indicati:

- identificazione;
- chiarezza delle regole;
- cortesia e disponibilità del personale.

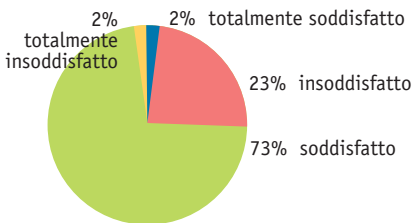
L'indagine di customer satisfaction ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di clientela;
- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

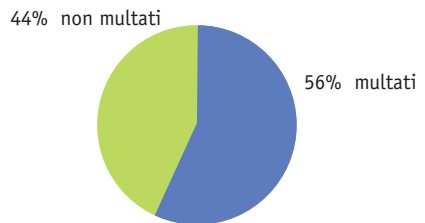
L'indagine viene svolta tramite interviste dirette ai clienti del servizio e preannunciata alla clientela attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta. La dimensione del campione è tale da garantire che sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

La campagna di valutazione condotta nei primi mesi del 2009 ha riportato un dato totale di soddisfazione del cliente pari al 73% del totale su un campione di 251, intercettate casualmente nelle vie cittadine nelle quali insistono i parcheggi a pagamento.

Customer satisfaction 2009



campagna di valutazione della soddisfazione del cliente
dati complessivi - indagine condotta su un campione di 251 intervistati



distribuzione multati
su un campione di 251 intervistati

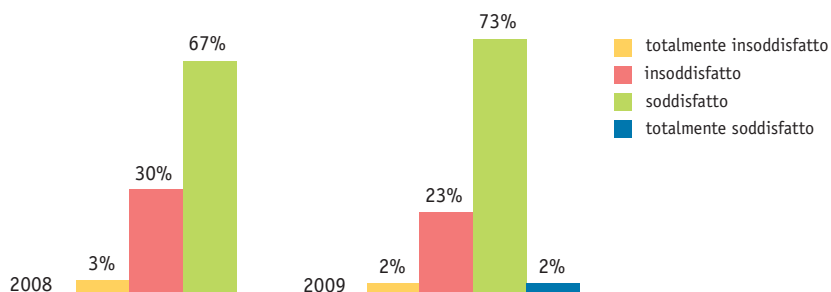
È rilevante osservare che un 2% si sia dichiarato totalmente soddisfatto, in considerazione del fatto che una delle attività principali degli ausiliari è quella sanzionatoria. In tal modo si ottiene un livello totale di soddisfazione pari al 75%. La percentuale complessiva

del livello di insoddisfazione è pari al 23% mentre solo il 2% si dichiara totalmente insoddisfatto.

Dai dati raccolti si rileva che il 56% del campione si è dichiarato "multato" almeno una volta dagli ausiliari della sosta di CTM Service S.r.l. evidenziando che il giudizio di soddisfazione prescinde dal fatto di essere stati multati.

Confrontando i dati 2009 con quelli dell'anno precedente si evidenzia un sostanziale miglioramento totale della soddisfazione del cliente.

Raffronto dati complessivi 2008/2009



Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, entro il mese di marzo dell'anno in corso, la Carta dei Servizi, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste ai punti 1 e 2 della presente parte sesta. La Carta è posta in visione e in distribuzione alla clientela presso la sede aziendale ed è inoltre inviata almeno al Comune ed alla Provincia nel cui ambito territoriale l'Azienda effettua il servizio di parcheggio.

La carta è inoltre consultabile sul sito internet aziendale. Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della Carta dei Servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta consultabile su internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

7. DOVE TROVARE IL PARCOMETRO PIÙ VICINO

ALGERO via	P via Alghero fronte civ. 35 P via Satta civ. 9e P via Farina fronte civ. 29
ANGIOY via	P largo C. Felice civ. 29/31 P largo C. Felice civ. 48 P largo C. Felice civ. 13a
BONARIA viale	P via Sonnino civ. 37 P p.zza De Gasperi P v.le Bonaria fronte civ. 110
CAMMINO NUOVO via	P via Cammino nuovo (centrale) P via S. Giorgio (basso) P via Santa Margherita civ. 22
CARDUCCI via	P via Paoli civ. 18a P piazza Galilei fr. civ. 14 P via Pacinotti fr. civ. 25
CARLO FELICE largo	P largo C. Felice civ. 29/31 P largo C. Felice civ. 48 P largo C. Felice civ. 13a
COCCO ORTU via	P via Cocco Ortu fronte civ. 79 P via Pacinotti fronte civ. 25 P via Tiziano fronte civ. 70
C.SO VITT. E. (alto)	P largo C. Felice civ. 29/31 P largo C. Felice civ. 48 P largo C. Felice civ. 13a
C.SO VITT. E. (basso)	P C.so Vittorio E. ang. via Carloforte P via Mameli civ. 94 P via Mameli fianco civ. 153
DANTE via	P via Dante fronte civ. 32 P via S. Lucifero civ. 78a P via Logudoro civ. 22
DANTE via (alto)	P via Dante civ. 20 P p.zza S. Benedetto fianco c. 116
DANTE via (centrale)	P p.zza S. Benedetto fianco civ. 116 P via Dante civ. 204
DE GASPERI piazza	P via Sonnino fronte civ. 37 P p.zza De Gasperi
DELEDDA via	P p.zza Gramsci fr. civ. 3 P via Alghero fr. civ. 35 P via Satta civ. 9e
EINAUDI via	P via Orlando fronte civ. 14 P p.zza Garibaldi fronte civ. 24 P p.zza Gramsci fronte civ. 3
FARINA via	P via Farina fr. civ. 29 P p.zza Garibaldi fr. civ. 24 P via Alghero fr. civ. 35
GALILEI piazza	P p.zza Galilei fr. civ. 14 P via Paoli civ. 18a P p.zza Garibaldi fr. civ. 24
GARIBALDI piazza	P p.zza Garibaldi fr. civ. 24 P via Farina fr. civ. 29 P via Orlando fr. civ. 14
GRAMSCI piazza	P p.zza Gramsci interno p.zza fronte civ. 3 P via Orlando fronte civ. 14 P p.zza Garibaldi fronte civ. 24
ICHNUSA piazza	P p.zza De Gasperi P via Sonnino fronte civ. 37 P v.le Bonaria fr. civ. 110
IGLESIAS via	P p.zza Gramsci fronte civ. 3 P via Orlando fronte civ. 14 P p.zza Garibaldi fronte civ. 24
LOGUDORO via	P via Logudoro civ. 22 P via S. Lucifero fianco civ. 78a P via Dante fronte civ. 32
LUSSU E. piazza	P via Sonnino fronte civ. 37 P p.zza De Gasperi
MAMELI via	P via Mameli fianco civ. 153 P via Mameli civ. 94 P c.so Vittorio Emanuele angolo via Carloforte



MAMELI via (centrale)	P via Mameli civ. 94 P c. Vittorio Emanuele angolo via Carloforte P via Mameli fianco civ. 153
MANZONI via	P via Paoli civ. 18a P via Pacinotti fronte civ. 25 P via Cocco Ortu fronte civ. 79
ORISTANO via	P p.zza Gramsci fronte civ. 3 P via Orlando fronte civ. 14 P piazza Garibaldi fronte civ. 24
ORLANDO via	P via Orlando fronte civ. 14 P p.zza Garibaldi fronte civ. 24 P p.zza Gramsci fronte civ. 3
PACINOTTI via	P via Pacinotti fronte civ. 25 P via Cocco Ortu fronte civ. 79 P via Tiziano fronte civ. 70
PAOLI via	P via Paoli civ. 18a P p.zza Garibaldi fr. civ. 24 P p.zza Galilei fr. civ. 14
PERGOLESI via	P via Pergolesi civ. 31 P via Petrarca fronte civ. 41
PETRARCA via	P via Petrarca fronte civ. 41 P via Pergolesi civ. 31
REG. Margherita scalette	P v.le Regina Margherita fronte civ. 30 P piazzetta Regina Margherita P v.le Regina Margherita angolo via Roma
REG. MARGHERITA viale	P v.le Regina Margherita fronte civ. 30 P piazzetta Regina Margherita P v.le Regina Margherita angolo via Roma
ROMA via	P via Roma lato portici civ. 75 P v.le Regina M. scalette ang. via Roma
S. BENEDETTO mercato	P via Pacinotti fronte civ. 25 P via Cocco Ortu fronte civ. 79
S. BENEDETTO via	P p.zza San Benedetto fianco civ. 116 P via Petrarca fronte civ. 41 P via Pergolesi civ. 31
S. GIORGIO via	P via S. Giorgio angolo via S. Margherita P via Cammino Nuovo piazzale P via Santa Margherita civ. 22
S. LUCIFERO via (alto)	P piazza Gramsci fronte civ. 3 P via Orlando fronte civ. 14
S. LUCIFERO via (centr.)	P via S. Lucifero fianco civ. 78a P via Logudoro civ. 22 P via Dante fronte civ. 32
S. MARGHERITA via	P via Santa Margherita civ. 22 P via S. Giorgio basso P via Cammino Nuovo centrale
S. ROCCO piazza	P via Cocco Ortu fronte civ. 79 P via Pacinotti fronte civ. 25
SATTA via	P via Satta civ. 9e P via Alghero fronte civ. 35 P via Farina fr. civ. 29
SONNINO via	P via Sonnino civ. 37 P p.zza De Gasperi
TIZIANO via	P via Tiziano fronte civ. 70 P via Pacinotti fronte civ. 25 P via Cocco Ortu fronte civ. 79
TOLA via	P via Paoli civ. 18a P via Farina fr. civ. 29 P p.zza Garibaldi fr. civ. 24
TRIESTE viale	P viale Trieste fianco civ. 8
XX SETTEMBRE via	P via XX Settembre fronte civ. 21 P via Sonnino fronte civ. 37 P p.zza De Gasperi

8. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Lo sviluppo al quale punta l'Azienda e la sempre maggiore competitività del settore impongono sempre maggiori risorse da reinvestire al fine di attuare un continuo miglioramento del servizio anche attraverso l'impiego di tecnologie innovative. CTM Service considera quale elemento portante della propria attività le risorse umane ed è su queste che intende puntare ed investire per migliorare la propria immagine garantendo un costante e chiaro rapporto con i clienti fruitori che considera elemento fondamentale in quanto gestore di un servizio ad alta criticità quale è la gestione della sosta a pagamento.

Per continuare nel processo di crescita CTM Service ha deciso di adottare e documentare il proprio Sistema di Gestione della Qualità nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9001:2000 ottenendo nell'anno 2007 la certificazione presso l'Ente accreditato RINA S.p.A. per la progettazione ed erogazione del servizio di gestione aree di sosta a pagamento.



Per informazioni sulla presente Carta dei Servizi:

Ufficio Relazioni Esterne di CTM Service S.r.l.

viale Trieste 159, Cagliari

telefono: 070.2091200

fax: 070.2091122 oppure 070.2091222

e-mail: relazioniersterne@ctmcagliari.it