

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

CAPITOLO 1	PREMESSA
CAPITOLO 2	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA TARIFFARIO
CAPITOLO 3	CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI
CAPITOLO 4	RELAZIONI CON LA CLIENTELA
CAPITOLO 5	VIOLAZIONI
CAPITOLO 6	OGGETTI SMARRITI
CAPITOLO 7	PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO
CAPITOLO 8	GLI IMPEGNI AZIENDALI
CAPITOLO 9	RISARCIMENTO

### CAPITOLO 1 PREMESSA

**1.1** L'**Azienda di Promozione e Sviluppo Turistico di Livigno S.r.l.** (in appresso per brevità "**APT**") è una società partecipata dal **Comune di Livigno** in forma totalitaria e su incarico del socio di riferimento svolge, con affidamento *in house*, l'attività di gestione di servizi pubblici di interesse generale a favore della collettività di riferimento - residenti e turisti - (in appresso per brevità "**servizio**"). In tale veste di Gestore di **servizio**, l'**APT** è tenuta a predisporre la *Carta della qualità dei servizi* (in appresso per brevità "**Carta**").

**1.2** La **Carta** è un documento con il quale l'**APT** erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste, in attuazione:

- a) della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*), che ha introdotto lo strumento della "carta dei servizi"
- b) della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*),
- c) del Decreto del Presidente del Consiglio e dei Ministri del 30 dicembre 1998 (*Schema generale Carta della Mobilità*),
- d) del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 (*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati sull'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*),
- e) dal documento 2003 del Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, "*Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità - Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi*",

- f) dal documento 2005 del Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, Il settore dei trasporti, in *La carta della qualità dei servizi-Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi*,
- g) dal Decreto Legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286 (*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*),
- h) dalla Legge 4 marzo 2009, n. 15 (*Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti*),
- i) dal Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112 (*Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria*), convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133,
- j) dal Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 (*Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*).

**1.2** La **Carta** ha la finalità di manifestare l'impegno ad erogare il **servizio** consentendo di:

- **realizzare** la trasparenza nel rapporto tra l'**APT** ed i residenti ed i turisti, in quanto utenti del **servizio**;
- **rafforzare** la garanzia al godimento delle libertà individuali previste sia dalla Costituzione Italiana, che dal Trattato dell'Unione Europea;
- **precisare** gli impegni derivanti dalla legge e quelli assunti con il Comune di Livigno;
- **migliorare** il rapporto con i residenti e i turisti, in quanto utenti del **servizio**;
- **consentire** la partecipazione dei residenti e dei turisti con un sistema di relazioni con il pubblico da attuare attraverso un canale istituzionale di comunicazione tra l'**APT** e l'utenza.

**1.4** La **Carta** costituisce per gli utenti:

- **Strumento di conoscenza**, in quanto fornisce informazioni sul servizio, sulle modalità di prestazione del medesimo, sull'offerta commerciale, sulle condizioni e sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'**APT**.
- **Strumento di partecipazione**, in quanto prevede a favore dell'utenza un canale istituzionale di comunicazione.
- **Strumento di tutela** in quanto:
  - garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
  - stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi con la presente **Carta**.

**1.5** L'**APT** si impegna ad erogare il **servizio** nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, nel rispetto delle condizioni fissate dal Comune di Livigno:

- **Eguaglianza**. L'**APT** si impegna ad improntare l'erogazione del **servizio** al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, diretta o indiretta, in base alla cittadinanza o per motivi di razza, sesso, lingua religione ed opinioni politiche. Si impegna, altresì, a garantire:
  - la parità di trattamento, a parità di condizione del **servizio** prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
  - l'accessibilità al **servizio** senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
  - l'accessibilità al **servizio** degli anziani e delle persone invalide e di persone a mobilità ridotta, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del **servizio** alle esigenze di tali categorie di utenti.
- **Inderogabilità**. L'**APT** nell'esecuzione del **servizio** non introduce limitazioni o esclusioni ai diritti degli utenti, garantendo il diritto alle persone con disabilità o mobilità ridotta.
- **Imparzialità**. L'**APT** si impegna ad erogare il **servizio** nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità.** L'APT si impegna ad assicurare un'erogazione del **servizio** continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'APT stessa. L'APT si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero del personale o di sospensione del **servizio** (anche temporaneo), l'APT si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo.
- **Partecipazione e Trasparenza.** L'APT si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del **servizio**, inoltrare reclami. L'APT riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza con i limiti e modalità previste dal Regolamento accesso civico reperibile sul sito dell'APT. L'APT si impegna a consentire la partecipazione delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone con mobilità ridotta nella definizione delle procedure di accesso al **servizio**.
- **Efficienza.** L'APT si impegna ad erogare il **servizio**, in modo tale da garantirne l'efficienza; si impegna, altresì, ad aggiornare la **Carta**, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento del **servizio**.
- **Informazione.** L'APT si impegna ad assicurare la più ampia informazione all'utenza, circa la modalità di prestazione del **servizio**.
- **Un servizio di qualità.** L'APT punta da sempre sulla qualità del **servizio** ed è per questo che cura e si impegna a garantire un **servizio** con la più ampia attenzione all'utenza e quindi ad una percezione positiva con riferimento ad ogni aspetto e precisamente:
  - cortesia e competenza del personale di contatto;
  - pulizia; *comfort*; sicurezza; accessibilità per tutti.

La “*cortesia*” e la “*competenza*” del personale a contatto con l'utenza sono aspetti fondamentali per offrire un servizio di qualità e a tal fine l'APT dedica molta attenzione sulla condotta del personale, cercando di migliorare i comportamenti. La pulizia degli ambienti e dei locali aperti al pubblico è particolarmente curata e oggetto di interventi programmati e approfonditi, finalizzati a garantire decoro e cura, anche attraverso interventi finalizzati ad eliminare le conseguenze degli atti vandalici o cattivo uso da parte di alcuni utenti.

Il “*comfort*” viene garantito prevedendo nelle modalità di erogazione del **servizio** tutte le necessità dell'utenza e conseguentemente adeguando le modalità di erogazione.

Un **servizio** attenta all'osservanza dei valori fondamentali dei cittadini, deve rispettare il principio di accessibilità da parte degli utenti diversamente abili, adeguando il **servizio** offerto alle loro necessità. A riprova di tale sensibilità, l'APT è organizzato per offrire un'assistenza dedicata su richiesta, ove previsto per la tipologia del **servizio** e delle caratteristiche dell'infrastruttura.

## CAPITOLO 2

### CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA TARIFFARIO

**2.1** Le tariffe sono stabilite d'intesa con il Comune di Livigno e differenziate in ragione della tipologia del **servizio**. Sul sito istituzionale dell'APT sono reperibili le tariffe vigenti. I titoli possono essere acquistati presso i punti vendita individuati dall'APT.

**2.2** Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta il **servizio** richiesto e compatibile con suo stato di salute non può prevedere costi aggiuntivi ed è vietato rifiutare il servizio ad una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o chiedere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle caratteristiche del **servizio** e che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata sia informata per iscritto delle ragioni.

**2.3** Con pagamento della tariffa, l'**APT** s'impegna ad erogare il **servizio** richiesto. Il pagamento della tariffa sarà attestato da uno o più titoli consegnati all'utente. Il titolo fa fede, fino a prova contraria, della richiesta del **servizio** e della prestazione connessa allo stesso. L'utente, quando riceve il titolo, deve accertarsi che sia stato compilato secondo le sue indicazioni. Il titolo è cedibile se non è nominativo e se l'erogazione del **servizio** non è iniziata. Il prezzo del titolo deve essere pagato in anticipo, salvo per i titoli che prevedono un pagamento successivo all'erogazione del **servizio**.

**2.4** In caso di titolo danneggiato verrà emesso un duplicato a titolo gratuito e l'utente è tenuto a richiedere il duplicato prima di richiedere il **servizio**.

**2.5** Il titolo una volta emesso non potrà essere rimborsato. Nel caso sia accertato un esborso tariffario non dovuto dall'utente, l'importo corrispondente verrà rimborsato.

**4.1** La mancata effettuazione o la parziale effettuazione del **servizio**, a seguito di eventi o situazioni imprevedibili non imputabili all'**APT**, non dà di norma diritto al rimborso della tariffa, bensì il diritto all'utilizzo per il servizio o parte del servizio corrispondente alla tariffa non utilizzata.

### CAPITOLO 3

#### CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

**3.1** Non sono ammesse presso l'infrastruttura interessata all'erogazione del **servizio** e il personale incaricato può impedire l'accesso o allontanare da essa o impedire la prosecuzione dell'utilizzazione della stessa, senza diritto di rimborso alcuno del prezzo che hanno pagato, le persone maggiorenne che:

- a) rappresentano un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento nell'erogazione del **servizio** o per la sicurezza degli altri utenti;
- b) si trovino in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- c) che offendano la decenza o diano scandalo o appaia sudicio;
- d) recano disturbo agli altri utenti;
- e) rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del **servizio** disposto dal personale di controllo o vengano osservate in parte;
- f) esercitano all'interno dell'infrastruttura il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile.

Nei suddetti casi, tenuto conto del comportamento dell'utente, il personale di controllo può chiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

Per il minorenni il personale di controllo contatterà i genitori per consentirne il prelievo.

L'Ufficio competente dell'**APT** stabilisce la durata di inibizione dell'utente dall'accesso all'infrastruttura, che va da un minimo di un mese ad un massimo di un anno. In tale periodo non può essere richiesto né un nuovo titolo né un duplicato.

**3.2** L'utente è tenuto al rispetto delle disposizioni previste dagli appositi Regolamenti emanati dall'**APT** per disciplinare il singolo **servizio**, che sono affissi presso la singola infrastruttura interessata al **servizio** stesso. L'utente è tenuto, comunque, a mantenere un comportamento corretto ed educato. Qualora l'utente del **servizio** compia atti in contrasto con il Regolamento o con la presente **Carta**, il personale di controllo ha la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di applicare le disposizioni previste dalla presente **Carta**.

**3.3** In generale, è vietato agli utenti di:

- a) accedere alle aree interdette al pubblico e segnalate da appositi cartelli di divieto;
- b) danneggiare, deteriorare o insudiciare i locali dell'infrastruttura;
- c) consumare cibi e bevande con modalità tali da creare disturbo e/o disagio al personale o altri utenti;
- d) portare armi cariche, materiali esplosivi e/o infiammabili, oggetti pericolosi salvo autorizzazione dell'Autorità competente da esibire al personale dell'**APT**;
- e) accedere al **servizio** sotto l'alterazione di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti;
- f) vestire in modo indecente;

- g) fumare, utilizzare sigarette elettroniche;
- h) urlare, cantare, suonare e disturbare gli altri utenti;
- i) esercitare attività pubblicitarie o commerciali nonché attività di raccolta fondi a qualunque titolo;
- j) effettuare sondaggi ed interviste non autorizzate dall'**APT**;
- k) effettuare riprese fotografiche, audio e video non autorizzate dall'**APT** o effettuare foto o riprese con qualsiasi apparecchiatura, ivi compresi telefoni cellulari o *TABLET* ecc., senza il consenso della persona interessata sia esso un dipendente dell'**APT** o un utente;
- l) effettuare manifestazioni e/o esibizioni non autorizzate dall'**APT**;
- m) di accedere con animali, indipendentemente dalla misura (piccola o grossa taglia) e dalla razza o comunque di accedere in locali ove vige il divieto di accesso agli animali.

**3.4** Gli utenti devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone o animali ove consentito o cose di cui hanno la custodia. Spetta all'utente la sorveglianza degli oggetti che porta con sé e comunque per quelli non depositati negli appositi contenitori messi a disposizione dell'utenza. L'assicurazione non risponde dei danni provocati a causa della violazione da parte dell'utente delle norme dettate dall'**APT**. In ogni caso l'utente deve fare immediatamente denuncia al personale dell'**APT** degli eventuali danni subiti.

**3.5** Resta comunque obbligatorio per ogni utente attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale dell'**APT** preposto al **servizio** o all'attività di controllo. Chiunque usufruisce del **servizio** offerto è tenuto ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del **servizio** stesso emanate dal personale dipendente dell'**APT**.

**3.4** L'infrastruttura, per ragioni di sicurezza collettiva e di tutela del patrimonio aziendale, può essere dotata di un sistema di videosorveglianza con telecamere a circuito chiuso. Le immagini riprese sono trattate e conservate in conformità a quanto previsto alla vigente normativa sulla *privacy*. La visione delle registrazioni è consentita esclusivamente alle Autorità di Polizia e/o Giudiziaria che ne facciano richiesta ai sensi di legge. Per lo svolgimento dei compiti d'istituto la visione è consentita al personale incaricato dell'**APT** e limitatamente all'evasione della pratica o all'acquisizioni delle informazioni richieste Autorità di Polizia e/o Giudiziaria.

## CAPITOLO 4 RELAZIONI CON LA CLIENTELA

**4.1** Tutti gli utenti, gli enti pubblici o privati o associazioni di categoria e qualsiasi persona fisica o giuridica possono inviare comunicazione all'**APT**. Le comunicazioni si considerano:

- **reclamo**: quando hanno ad oggetto gli adempimenti nell'erogazione del **servizio** e l'utente fornisca le generalità utilizzando l'apposito "*Modulo di Reclamo*" reperibile sul sito istituzionale;
- **segnalazione**: ogni indicazione dell'utenza diversa dal reclamo ed ogni comunicazione che sia sottoscritta e riporti le generalità del firmatario.

**4.2** Il reclamo può essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare o si è verificato il disservizio.

**4.2** I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrati esclusivamente per iscritto:

- a mezzo fax al numero 0342-977829;
- o attraverso posta ordinaria indirizzata all'**APT** all'indirizzo Via Saroch, 1098a- 23030 LIVIGNO SO
- o per via e - mail all'indirizzo posta elettronica [info@livigno.eu](mailto:info@livigno.eu);
- attraverso il sito internet [www.livigno.eu](http://www.livigno.eu)

**4.4** La responsabilità della gestione dei reclami e delle segnalazioni è affidata all'Ufficio Reclami (UR) costituito con lo scopo di rappresentare l'interfaccia con l'esterno per tutte le problematiche relative a reclami e segnalazioni.

**4.5** Nell'ipotesi che la comunicazione riguardi fatti noti all'**APT** (siano essi collegati al **servizio** o al dipendente o ad avvenimenti vari già a conoscenza) UR fornirà immediatamente e comunque entro un mese dal ricevimento, la risposta comunicando al reclamante il rigetto o l'accoglimento del reclamo. In difetto verrà attivata la procedura amministrativa, comunicando l'attivazione della stessa al reclamante nel termine massimo di trenta giorni. Nell'ipotesi che il reclamo o la segnalazione presentato riguardi comportamenti dei dipendenti, l'**APT** attiverà la procedura amministrativa interna, informando l'utente sia dell'attivazione che della conclusione della stessa. Qualora il dipendente dovesse negare ogni addebito verranno richiesti all'utente ulteriori elementi. La richiesta verrà, inoltre, avanzata anche nell'ipotesi che dalle argomentazioni presentate dal dipendente si rendesse necessario ulteriori approfondimenti. In difetto di risposta o in mancanza di ulteriori elementi la pratica verrà archiviata. Nell'ipotesi che il reclamo non contenga tutti gli elementi necessari per comprendere i fatti lamentati verrà richiesto all'utente un'integrazione. In difetto di risposta la pratica verrà archiviata; è facoltà dell'**APT** riesaminare il reclamo qualora dovessero emergere elementi non conosciuti al momento della decisione di archiviazione. A conclusione dell'istruttoria sulla vicenda lamentata verrà fornita risposta all'utente. Il termine massimo per fornire una risposta definitiva non potrà superare i tre mesi dal ricevimento del reclamo. L'eventuale documentazione allegata al reclamo o alla segnalazione dovrà essere presentata o in originale o in copie, debitamente certificata conforme.

## CAPITOLO 5

### VIOLAZIONI

**5.1** Gli utenti del **servizio** sono tenuti a munirsi di valido titolo e conservarlo per la durata della permanenza nell'infrastruttura nonché ed essere esibito a richiesta del personale incaricato al controllo. Il **servizio** s'intende concluso con l'uscita dall'infrastruttura per cui il controllo è valido e legittimo a tutti gli effetti anche se effettuato al momento dell'uscita dall'infrastruttura.

**5.2** L'utente del **servizio** è sanzionabile quando è privo di idoneo e valido titolo o ponga in essere comportamenti vietati previsti dalla presente **Carta** nonché dai singoli Regolamenti emanati in ragione della natura del **servizio**.

**5.3** Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti sono accertate e contestate dal personale dell'**APT** a ciò espressamente incaricato.

**5.4** Il personale di controllo dell'**APT** presta giuramento quale Pubblico Ufficiale e ne riveste, pertanto, la qualifica e contesterà la violazione tramite processo verbale. A tal fine l'utente contravventore è tenuto ad esibire un valido documento di identità e, in mancanza, dovrà fornire a voce le generalità; il rifiuto delle generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del codice penale. Nel caso in cui le generalità siano fornite a voce il personale di vigilanza potrà effettuare gli opportuni controlli sulla veridicità e le eventuali false dichiarazioni saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del codice penale.

**5.5** La violazione viene notificata con la consegna del processo verbale di constatata infrazione. Nel caso di minori di 18 anni o di soggetti incapaci di intendere e di volere, la notifica viene effettuata al rappresentante legale o alla persona obbligata in solido al pagamento; in ogni caso al minore viene consegnato l'originale intestato all'esercente la patria potestà.

**5.6** In caso di rifiuto a ricevere il verbale di accertamento della violazione o di impossibilità di consegna, lo stesso verrà inviato alla residenza e/o domicilio e/o dimora, anche momentanea, del trasgressore, ove conosciuto o reperibile, anche mediante accesso alla Banca Dati dei Comuni o mediante richiesta agli Uffici amministrativi, Forze dell'ordine o soggetti privati che siano in grado di fornire notizie in merito alla residenza, domicilio o dimora.

**5.7** Gli utenti che utilizzano il **servizio** muniti di titolo di contraffatto sono tenuti a corrispondere il prezzo del titolo corrispondente e sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa fissata dal Comune di Livigno.

**5.8** La sanzione amministrativa è stata fissata:

- a) nell'ipotesi di utilizzo del **servizio** sprovvisto di titolo da euro 30,00 ad euro 240,00;
- b) in caso di titolo contraffatto da euro 60,00 a euro 400,00;
- c) per i singoli comportamenti degli utenti posti in violazione della presente **Carta** e dei Regolamenti che disciplinano il singolo **servizio**, con la sanzione da euro 30,00 ad euro 240,00;
- d) per la violazione delle disposizioni relative alla tutela della salute dei non fumatori trova applicazione la sanzione amministrativa prevista dalla normativa vigente;
- e) chi danneggia, deteriora o insudicia i locali, le attrezzature nonché i loro arredi ed accessori, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 100,00 euro a 600,00 euro,

fatte salve le disposizioni penali ed il risarcimento dei danni.

**5.9** I pagamenti delle sanzioni possono essere così effettuati:

- a) direttamente a mani del personale di controllo;
- b) entro 60 giorni dalla data del verbale di accertamento.

Nell'ipotesi di utilizzo del **servizio** sprovvisto di titolo e in caso di titolo di viaggio contraffatto, all'utente è comunque consentito di regolarizzare la propria posizione all'atto della contestazione mediante l'immediato pagamento, mediante il pagamento di una somma pari all'importo del titolo per il **servizio** offerto, maggiorato della sanzione in misura minima; gli utenti che non regolarizzano la loro posizione, se maggiorenni, saranno allontanati dall'infrastruttura.

**5.10** Se il pagamento non avviene, l'**APT**, procederà al recupero dell'importo mediante l'autorità giudiziaria.

**5.11** Gli importi delle sanzioni amministrative possono essere aggiornati annualmente con deliberazione della Giunta Comunale, in ragione delle variazioni del costo della vita in base ai dati ISTAT.

**5.12** Avverso il verbale di accertamento, l'utente trasgressore può proporre ricorso amministrativo scritto senza formalità alcuna entro 90 giorni a decorrere dalla data di emissione del verbale di accertamento. Il ricorso dovrà essere inviato al legale rappresentante dell'**APT** ed evidenziare i motivi per i quali il verbale si intende illegittimo, allegando la documentazione ritenuta necessaria, che dovrà essere presentata o in originale o in copia, debitamente certificata conforme dallo stesso utente. La comunicazione di accoglimento o rigetto verrà emessa entro 120 (centoventi giorni). Nell'ipotesi di fondatezza verrà comunicata l'accoglimento e l'annullamento del verbale di accertamento impugnato. Nel caso di rigetto verrà comunicata la decisione indicando i motivi di fatto o di diritto che non hanno consentito l'accoglimento. In sede di esame del ricorso, l'**APT** potrà applicare una sanzione diversa. In ogni caso l'**APT**, sia in sede di esame del ricorso o d'ufficio in via autotutela, può annullare la violazione accertata qualora sussistono dei motivi di illegittimità, anche diversi da quelli evidenziati nel ricorso o per motivi determinati da accertamenti effettuati d'ufficio, anche con riferimento alle condizioni fisiche/psichiche o di indigenza del trasgressore.

## CAPITOLO 6 OGGETTI SMARRITI

**6.1** Il personale dell'**APT** che rinviene oggetti smarriti nei locali dell'infrastruttura ha l'obbligo di conservarli nelle condizioni in cui li rinviene. Tutti gli oggetti rinvenuti sono consegnati alla segreteria sita presso ogni infrastruttura o alla sede sociale dove rimangono in custodia per giorni 30 e dove possono essere ritirati dai legittimi proprietari previa idonea dimostrazione del titolo di proprietà. Trascorso tale termine tutti i materiali saranno consegnati all'ufficio oggetti smarriti del Comune di Livigno o venduti direttamente dall'**APT** o consegnati ad una Associazione senza fine di lucro presente in Provincia di Sondrio. L'utente può acquisire notizie presso l'ufficio informazioni al n.

## CAPITOLO 7

### PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENTE

**7.1** L'**APT** si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del **servizio**, che tutto il personale a contatto con l'utente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

**7.2** In particolare, l'**APT** si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi principali:

- *Riconoscibilità e presentabilità*, il personale **APT** durante il **servizio** deve apporre in modo ben visibile la placca contenente la matricola o il cartellino di riconoscimento. Per quanto riguarda, invece, il personale operante ai centralini, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- *Comportamenti, modi e linguaggio*, il personale deve comportarsi con gli utenti – clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del **servizio**. Il personale **APT** deve, inoltre, garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche dell'utente che dovessero eventualmente insorgere.

## CAPITOLO 8

### GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

**8.1** L'**APT** si impegna:

- a pubblicare e diffondere con cadenza annuale, la **Carta**. La **Carta** sarà in visione presso tutte le sedi aziendali e sarà consultabile anche attraverso il sito internet aziendale;
- a fornire copertura assicurativa agli utenti con massimali adeguati alla tipologia del **servizio** sia per i danni alla persona, che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'**APT**. Le richieste dovranno essere avanzate alla sede dell'**APT** a mezzo lettera raccomandata o PEC o con consegna a mano, oltre che presso la sede aziendale anche presso l'infrastruttura ove è avvenuto il sinistro. L'**APT** precisa che qualunque incidente o infortunio dovrà essere immediatamente comunicato e fornito di una descrizione analitica e degli elementi probatori posti a sostegno della veridicità dell'accaduto, allegando la documentazione ritenuta necessaria, che dovrà essere presentata o in originale o in copia, debitamente certificata conforme dallo stesso utente;
- a predisporre quanto necessario affinché possano realizzarsi il monitoraggio, la raccolta, l'analisi dei dati relativi agli indicatori ed agli *standard* di qualità, la raccolta la catalogazione e l'elaborazione di tutte le informazioni del personale e degli utenti relative al miglioramento continuo del servizio nonché la elaborazione di tutti i dati di natura economico – gestionale al fine della verifica dell'efficacia ed efficienza dell'azione aziendale;
- al rispetto ambientale da attuare mediante: a) la manutenzione e il miglioramento dell'infrastruttura in ragione del piano d'investimento del Comune di Livigno; b) l'utilizzo di carburanti alternativi, precisando che la gestione ecologica è oggetto di analisi e continui miglioramenti;
- a garantire informazioni in merito ai diritti e agli obblighi nonché a garantire adeguate informazioni per tutta la durata di godimento del **servizio**;
- a fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni in merito all'accessibilità al **servizio** e alle condizioni di accesso all'infrastruttura;
- a garantire agli utenti, nell'ambito della propria organizzazione, un servizio di informazioni anche mediante il sito aziendale, sul quale è possibile reperire informazioni sul servizio, diritti e sulle tariffe in formato accessibile;
- a garantire il monitoraggio continuo dei diversi indicatori delle prestazioni garantite nell'ambito qualità, ambiente e sicurezza;

- a garantire la formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni ed in particolare che il personale forniscano assistenza diretta alle persone con disabilità o a mobilità ridotta riceva una formazione o istruzioni al riguardo, che includa tutti gli aspetti di seguito indicati:
  - a) sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento, e trattamento adeguato degli utenti che ne sono affetti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta,
  - b) barriere incontrate da persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative,
  - c) cani riconosciuti da assistenza, loro ruolo ed esigenze,
  - d) capacità di far fronte a situazioni inattese,
  - e) abilità interpersonali e metodi di comunicazione con persone non udenti, ipovedenti, ipovedenti, con persone che soffrono di disturbi del linguaggio o con difficoltà di apprendimento,
  - f) capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto l'eventuale personale addetto allo smistamento dei bagagli),
  - g) come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi,
  - h) capacità di fornire assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un cane riconosciuto da assistenza, compreso il ruolo e le esigenze di tali cani,
  - i) tecniche per scortare gli utenti non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare cani riconosciuti da assistenza,
  - j) conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature,
  - k) utilizzo delle attrezzature e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza per l'accesso all'infrastruttura che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta,
  - l) consapevolezza della necessità di un'assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni utenti con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il soggiorno nell'infrastruttura a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita,
  - m) conoscenza delle tecniche di primo soccorso;
- ad affrontare il nuovo panorama del mercato con capacità di progettazione del servizio, ai fini di erogarlo in termini competitivi, sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia e della remuneratività;
- a garantire un miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, nell'ottica della soddisfazione dell'utente, sotto il profilo di:
  - comunicazione sulle modalità di erogazione del **servizio**;
  - cura del comportamento degli addetti dell'**APT**;
  - migliorare il livello di *'comfort'* del **servizio**;
  - raccolta delle segnalazioni inerenti reclami e suggerimenti;
  - sviluppare le risorse umane sotto il profilo delle capacità imprenditoriali, manageriali, professionali mediante: specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale; istituzione di corsi di formazione per il personale e incontri per sviluppare temi specifici;
  - sviluppare metodologie e criteri di programmazione, gestione e controllo degli interventi di manutenzione, nella logica del miglior livello di efficienza, efficacia ed economicità;
  - sviluppare le soluzioni orientate al rispetto ambientale;
  - migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza dell'informazione verso l'utente mediante l'analisi dei suggerimenti e reclami;
  - monitorare i fattori di qualità del servizio, attraverso opportuni indicatori, sondaggi e relative analisi, al fine di verificare se i livelli raggiunti sono in linea con gli obiettivi prefissati;

Per il raggiungimento degli obiettivi è espressamente richiesta la collaborazione, la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i componenti l'organizzazione, secondo il grado di autorità e di responsabilità ad ognuno assegnato.

## **CAPITOLO 9**

### **RISARCIMENTO**

**9.1** L'**APT** è responsabile del danno derivante dalla morte, dal ferimento o da qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica dell'utente causato da un incidente che sia in relazione con l'erogazione del **servizio** e sopravvenga durante la permanenza dell'utente nell'infrastruttura o al momento in cui egli vi entra o ne esce. L'**APT** è esonerata da tale responsabilità:

- a) se l'incidente è stato causato da circostanze estranee all'erogazione del **servizio** che il personale dell'**APT** nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva oviare;
- b) nella misura in cui l'incidente sia dovuto a colpa dell'utente;
- c) se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo che l'**APT**, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva oviare.

In ogni caso l'**APT** non è responsabile nei confronti dell'utente del danno che può risultare dal fatto che lo stesso utente non si uniformi alle prescrizioni del personale dell'**APT** o delle autorità competenti, anche amministrative. L'**APT** risponde delle condotte del suo personale e delle altre persone che si avvale, quando il personale o altre persone agiscono nell'esercizio delle loro funzioni.

**9.2** Salva la possibilità dell'**APT** di contestare e provare la eventuale mancanza di responsabilità della stessa, essa si impegna a porre in essere ogni ragionevole sforzo per prestare assistenza ad un'utente che avii un'azione di risarcimento danni contro terzi.

**9.3** L'utente è responsabile nei confronti dell'**APT** per qualsiasi danno:

- a) risultante dall'inosservanza dei suoi obblighi previsti dai precedenti paragrafi e comunque dalla **Carta** e dai Regolamenti emanati;
- b) causato dagli oggetti o dagli animali che porta con sé, a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva oviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un utente coscienzioso.

**9.4** Le richieste di risarcimento devono essere indirizzate per iscritto all'**APT** al seguente indirizzo:

- a mezzo fax al numero 0342977829;
- o attraverso posta ordinaria indirizzata a APT Livigno, Via Saroch 1098a-23030 LIVIGNO SO;
- o per via e - mail all'indirizzo posta elettronica info@livigno.eu
- o attraverso il sito internet www.livigno.eu