



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2025



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL



CITTÀ METROPOLITANA
SCARL

1. Presentazione

ITS Città Metropolitana Scarl è la società consortile a responsabilità limitata specializzata nella realizzazione e gestione di sistemi di alta tecnologia per l'ottimizzazione della mobilità pubblico/privata nella Città Metropolitana di Cagliari.

Partecipata dai Comuni di Cagliari, Quartu S. Elena, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini, Decimomannu, Capoterra, Sestu, Sinnai, Quartucciu, Uta, Maracalagonis, Pula, Settimo San Pietro, Sarroch, Villa San Pietro, dalla Città Metropolitana di Cagliari e dall'azienda CTM S.p.A., possiede natura strumentale e la sua attività è prevalentemente diretta a fornire servizi a favore dei soci, nell'ambito della disciplina dell'“*in house providing*”.

Gli ambiti di operatività della Società possono essere classificati in 5 categorie:

- Gestione della Mobilità;
- Infomobilità;
- Realizzazione e gestione di sistemi di videosorveglianza;
- Realizzazione e gestione di reti in Fibra Ottica;
- Supporto nell'erogazione del Trasporto Pubblico locale.

2. Il sistema dei valori

ITS Città Metropolitana S.c. a r.l. ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che la società riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività: Etica, Correttezza, Lealtà, Trasparenza e Rispetto della Persona, Onestà e spirito di servizio, Concorrenza, Sostenibilità, Efficienza e Riservatezza. È possibile consultare il documento completo del Codice Etico nella sezione Società Trasparente del sito web istituzionale aziendale, al seguente indirizzo:

<https://itscittametropolitana.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/disposizioni-general/atti-general/codice-etico.html>.

3. Premessa

La Carta della Qualità dei Servizi stabilisce i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati che l'utenza può legittimamente attendersi dalla società concessionaria, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza in caso di inottemperanza.

Nel redigere la Carta della Qualità dei Servizi 2025, ITS Città Metropolitana S.c. a r.l. ha fatto riferimento all'articolo 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999 "Qualità dei servizi pubblici", all'articolo 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato".

La Carta della Qualità dei Servizi 2025 è disponibile in download nelle sezioni Chi Siamo e Società Trasparente del sito web istituzionale aziendale, ai seguenti indirizzi:

- <https://www.itscittametropolitana.it/informazioni-istituzionali/chi-siamo.html>
- <https://itscittametropolitana.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita.html>

4. Impegni e standard di qualità dei servizi

Nel corso del tempo ITS Città Metropolitana S.c. a r.l. ha realizzato/ricevuto in gestione i seguenti sistemi:

1. Sistema Azienda: Il sistema consta di una serie di apparati di proprietà ITS Scarl a disposizione esclusiva del Socio CTM S.p.A., funzionali all'erogazione del Trasporto Pubblico Locale. Nello specifico si tratta di paline elettroniche di fermata, sistemi di videosorveglianza installati a bordo dei mezzi CTM S.p.A., sistemi di videosorveglianza installati nelle aree di fermata dei bus e di un sistema antincendio installato nei locali della sala server ubicata della direzione CTM (Viale Trieste).
2. Sistema radio TETRA: il sistema consta di una rete radio digitale fruibile mediante centri di controllo radio e ricetrasmittenti portatili/veicolari destinate ai corpi di Polizia Municipale/Protezione Civile dei Comuni Consorziati e al Socio CTM S.p.A.
3. Sistema Città/Area Vasta: il sistema consta di una serie di apparati di monitoraggio e coordinamento del traffico installati nel territorio di pertinenza dei Comuni Consorziati quali impianti semaforici, impianti di videosorveglianza (telecamere), sezioni di rilevazione di flussi

veicolari (Avc), sistemi ztl (Fittoni), pannelli a messaggio variabile (fissi e mobili) e centri di controllo della mobilità.

4. *Dorsale di Fibra ottica*: il sistema si compone di una rete in fibra ottica posata nei territori dei Comuni Consorziati, utilizzata per consentire il collegamento telematico delle periferiche di controllo del traffico, ricomprese nel Sistema Città/Area Vasta e installate nel territorio, con la sala di controllo della mobilità ITS.
5. *Sistema POR1*: il sistema consta di una serie di apparati di monitoraggio e coordinamento del traffico comodati dal 2018 nei confronti di ITS Città Metropolitana S.c. a r.l. e installati nel territorio di pertinenza esclusiva del Comune di Cagliari quali regolatori semaforici, impianti di videosorveglianza, sezioni di rilevazione di flussi veicolari, pannelli a messaggio variabile, sistemi di rilevamento infrazioni varchi ZTL, rilevatori elettronici passaggio con rosso, rilevatori superamento limiti di velocità e sistemi di telecomunicazione (rete in fibra ottica per collegamento delle periferiche al centro di controllo).
6. *Sistema di "Videosorveglianza forze di polizia" (Comune di Cagliari)*: rappresenta un ampliamento delle funzionalità dei sistemi "Città/Area Vasta" e "POR1", basato sulla messa in condivisione delle videocamere dislocate nell'Area Vasta di Cagliari, originariamente nate per il solo monitoraggio del traffico veicolare, con le centrali operative delle forze di Polizia (Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza), le quali, a loro volta, possono utilizzare il sistema e pertanto visionare le riprese e le registrazioni delle stesse videocamere per finalità legate alla pubblica sicurezza. In termini specifici il sistema consta di un software dedicato, due server e un apparato di storage ubicati rispettivamente nelle sale server di Cagliari e Quartu S. Elena, unitamente a una serie di postazioni PC, monitor e schermi installati nelle centrali operative dei Carabinieri (Via Nuoro, Cagliari), Polizia Stradale (Viale Buoncammino, Cagliari), Guardia di finanza (Viale Diaz, Cagliari) e Questura (Via Amat, Cagliari).
7. *Porzione del sistema di videosorveglianza Comune di Assemini (finanziamento reti di sicurezza fase 1 – POR FESR 2014-2020)*: l'intervento denominato "Rete di monitoraggio ambientale per la sicurezza del cittadino e del territorio – Comune di Assemini", finanziato a valere su Fondi POR FESR 2014-2020 e avente come obiettivo la creazione di un sistema di videosorveglianza del comune di Assemini, si è concluso nel corso dell'annualità 2019 e ha previsto l'installazione di n. 11 videocamere, la realizzazione delle necessarie infrastrutture di comunicazione e l'installazione di un videocontroller presso il comando di polizia Locale che agevolasse la visione delle riprese.

La società ITS Città Metropolitana S.c. a r.l., con riferimento al Contratto di Servizio 2025-2029, denominato “Contratto di servizio per i Sistemi di Trasporto Intelligenti (ITS)”, stipulato tra ITS e i propri Soci, eroga i seguenti servizi:

- a) Messa a disposizione a favore del Socio degli apparati che consentono l'utilizzazione delle funzionalità connesse ai sistemi sopra citati;
- b) Gestione integrata dei sistemi sopracitati;
- c) Gestione della Manutenzione ordinaria/straordinaria dei sistemi sopracitati.

All'interno dei servizi di cui al punto sub b), ITS eroga servizi di infomobilità nei confronti dell'utenza, consistenti nella pubblicazione di informazioni sul traffico e sulle allerte meteo tramite pannelli a messaggio variabile. Tali servizi sono oggetto della presente Carta della Qualità dei Servizi ed i relativi requisiti di qualità sono riportati nella tabella seguente:

Servizio erogato	indicatore della qualità	valore obiettivo
Informazioni sul traffico e sulle allerte meteo tramite pannelli a messaggio variabile	Disponibilità del servizio	60%

Tabella 1

Il valore dell'indicatore è destinato a crescere non appena sarà soddisfatto il fabbisogno di personale approvato dai Soci e rispetto al quale risultano attualmente in corso le attività di selezione di personale, la cui ultimazione può essere stimata entro il mese di giugno 2025.

5. Modalità di misurazione degli indicatori

L'indicatore di qualità “Disponibilità del servizio” (media trimestrale), così come riportato nella colonna “Valore obiettivo” della Tabella 1, non deve essere inferiore al 60%. Questo indicatore è calcolato come rapporto percentuale dei giorni di funzionamento dei pannelli a messaggio variabile del sistema (intendendo come funzionamento la capacità di visualizzare informazioni sui pannelli) rispetto al numero di giorni solari su base trimestrale.

6. Reclami

Chiunque intenda inoltrare un reclamo, può utilizzare uno dei seguenti canali:

- E-mail di posta elettronica certificata: iscittametropolitana@legalmail.it;
- Per posta ordinaria: ITS Città Metropolitana S.c. a r.l. – Viale Trieste 159/3 - 09123 Cagliari.

È importante:

- Indicare sempre il proprio nominativo;
- Indicare l'indirizzo e-mail presso il quale si desidera ricevere una risposta;
- Specificare dettagliatamente gli elementi del reclamo.

Il cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle Associazioni dei consumatori, che dovranno utilizzare i canali sopra indicati. Non saranno presi in considerazione e ITS Città Metropolitana S.c. a r.l. non potrà garantire risposta ai reclami che non arriveranno attraverso tali canali. Per i reclami correttamente inoltrati, ITS Città Metropolitana S.c. a r.l. garantisce una risposta entro 10 gg lavorativi dal ricevimento.