

CARTA DE SERVEIS

APARCAMENTS PÚBLICS I SERVEI DE GRUA

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei :	EGARVIA, SA
Àrea:	Serveis Territorials i Habitatge
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Serveis Territorials i Habitatge
Responsable tècnic:	Gerència d'EGARVIA, SA
Línies de servei:	Gestió de l'estacionament regulat, aparcaments de pupil·latge i rotació, i del Servei de Grua

2. ON SOM

EGARVIA, SA

Adreça	Sant Sebastià, 271 – 273
Telèfon:	937 842 711
Web:	http://egarvia.terrassa.cat/
Correu electrònic:	Egarvia@terrassa.cat
Horaris:	

1. Oficina:

- De les 9 fins les 14 h.

2. Servei de Grua Municipal i Aparcaments:

- Atenció al públic 24 hores del dia durant tot l'any.

Telèfon Servei de Grua: 937 842 711

Telèfon Aparcaments : 937 880 106

APARCAMENTS GESTIONATS PER EGARVIA:

- Aparcament de l'Avinguda de Barcelona. Avinguda de Barcelona, 265.
- Aparcament de la Plaça de Lluís Companys. Plaça Lluís Companys, 1.
- Aparcament de la Plaça del Progrés. Plaça del Progrés, 1.
- Aparcament de Sant Leopold. Carrer de Sant Leopold, 33.
- Aparcament de la Plaça de 1r de Maig. Plaça del 1r de Maig, 1.
- Aparcament del Vapor Universitari. Carrer Menéndez i Pelayo, 41.

3. QUÈ FEM

Missió

Col·laborar en l'ordenació de l'espai urbà, millorant la mobilitat, l'accessibilitat i la seguretat a l'àmbit de la via pública de la nostra ciutat, així com fomentar i controlar la mobilitat i la rotació dels vehicles estacionats en zones d'influència comercial i d'interès sociocultural.

Serveis que oferim

- Gestió de l'estacionament regulat en superfície.
- Promoció i Gestió dels aparcaments públics.
- Retirar els vehicles que dificulten i obstaculitzen la circulació de vehicles i vianants mitjançant el servei de Grua Municipal.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Mantenir en correcte estat de funcionament dels parquímetres, donant resposta a les incidències que puguin afectar als usuaris de la zona blava en el termini màxim de 2 hores.	Hora d'entrada de coneixement de la incidència respecte l'hora de la resolució de la incidència.
Mantenir en correcte estat de funcionament el sistema de gestió i instal·lacions dels aparcaments, donant resposta a les incidències que puguin afectar als usuaris i abonats en el termini màxim d'una hora.	Hora d'entrada de coneixement de la incidència respecte l'hora de la resolució de la incidència.
Atendre els requeriments del Servei de grua en un temps màxim de 25 minuts durant les 24 hores.	Hora d'entrada del requeriment i hora d'atenció al requeriment = temps mig de resposta

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, pel que s'aprova el text refós de la «Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.»
- Real Decret 1428/2003, de 21 de novembre, on s'aprova «el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.»
- Ordenança reguladora de la Mobilitat.
- Ordenança fiscal número 3.6 - PPNT per la retirada de vehicles i béns mobles de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsol de la via pública.

- Ordenança fiscal número 3.17 -Taxa per ocupació de les zones d'estacionament amb horari limitat.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.