

# CARTA DEI SERVIZI 2017-2018

La gestione dei parcheggi a pagamento  
e dei servizi accessori alla mobilità nel Comune di Arezzo

**atam** 

Numero Verde

**800-381730**



# SOMMARIO

<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b>	<b>3</b>
<b>1. LA SOCIETÀ ATAM SPA</b>	<b>9</b>
<b>2. SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO</b>	<b>10</b>
<b>3. OFFERTA COMMERCIALE - SERVIZIO DI SOSTA</b>	<b>14</b>
<b>4. SERVIZI ACCESSORI O DI COMPLETAMENTO AL SERVIZIO PRINCIPALE</b>	<b>20</b>
4.1 Servizio di Bike Sharing "ArBike"	20
4.2 Arezzo Card	22
4.3 Car Sharing	23
4.4 Elettropoints	23
<b>5. CONDIZIONE DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>24</b>
<b>6. RELAZIONI CON LA CLIENTELA</b>	<b>25</b>
<b>7. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD</b>	<b>26</b>
7.1 Obiettivi	26
7.2 Indicatori di qualità del servizio con relativo standard	26
7.3 Indagine di gradimento del servizio	29
7.4 Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex Dlgs. 231/01)	30
7.5 Osservatorio della qualità	30
<b>8. ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA</b>	<b>30</b>
<b>9. TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>31</b>
<b>10. ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>31</b>

## Riferimenti normativi

**La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che Atam Spa assume nei confronti dei cittadini del Comune di Arezzo relativamente ai servizi della sosta e della mobilità.**

La Carta dei Servizi è assimilabile ad un patto scritto tra Atam Spa e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi; essa ha avuto origine da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Ed ha come linea guida il Decreto del presidente del consiglio dei ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti". L'obbligo normativo di adottare la carta dei servizi è stato generalizzato con l'art. 8 del D.L. 1/2012 e s.m.i. La presente CARTA DEI SERVIZI è stata redatta con logiche, obiettivi e contenuti dettati dalla citata normativa.

## Presentazione della carta

**La nostra carta dei servizi ufficializza la corretta erogazione del servizio di gestione della sosta presso il comune di Arezzo da parte della Società Atam Spa, nel rispetto dei cinque principi fondamentali previsti dalla direttiva:**

### 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, situazioni economiche, 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.

L'Azienda si impegna altresì ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso 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'Azienda,

ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. 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.

## TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. 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'Azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato, anche nel contesto della sessione annua con le associazioni dei consumatori, all'uopo prevista dall'art. 2, comma 461 della L. 244/2007 e s.m.i. e delle «Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali», di cui all'accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, n. 94 ed in conformità di quanto previsto dal « Regolamento recante la disciplina del sistema dei controlli sulle società partecipate e sui servizi pubblici locali esternalizzati », approvato con deliberazione C.C. di Arezzo n. 25/2013.

L'attività dell'A.T.A.M. S.p.A. si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di soggetti, interni ed esterni all'organizzazione; interni quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterni quali: gli utenti dei servizi, le stazioni appaltanti, i fornitori, le associazioni di consumatori ed altre, i sindacati, ecc..

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei Servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento degli stessi.

## SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di sosta a pagamento, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

## FINALITÀ DELLA CARTA

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



## COME STRUMENTO DI CONOSCENZA

La Carta 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 l'utenza 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;

Tramite la presente Carta opportunamente diffusa al pubblico e aggiornata annualmente si garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;

## COME STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE

La Carta mette a disposizione dell'utenza una serie di strumenti (Numero Verde Aziendale, Procedure di Reclamo, Sito Internet Istituzionale), che rappresentano i canali preferenziali di comunicazione tra l'azienda ed i clienti e garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

## COME STRUMENTO DI TUTELA

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



## ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI

L'Azienda per la redazione della presente Carta dei Servizi ha attivato le procedure di consultazione e partecipazione con le Associazioni degli utenti accreditate ai sensi dell'art. 3 della L. R. 1/2000:



### ACU TOSCANA · Associazione Consumatori Utenti

Sede regionale: Via Carriona, 44 · 54033 CARRARA  
Tel. e Fax: 0585.72110/091548  
e-mail: info@acutoscana.org  
Presidente: CLARA GONNELLI

---



### ADICONSUM TOSCANA

Sede regionale: Via Carlo Del Prete, 135 · 50127 FIRENZE  
Tel.: 055.3269042  
Fax: 055.3269043  
e-mail: toscana@adiconsum.it · firenze@adiconsum.it  
Segretario reg.le: GRAZIA A. SIMONE

---



### ADOC TOSCANA · Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori

Sede regionale: Via Corcos, 15 · 50142 FIRENZE  
Tel. e Fax: 055.7325586  
e-mail: adoctoscana@virgilio.it  
Presidente: MASSIMO DANIELE

---



### AECI · Associazione europea consumatori indipendenti

Sede regionale: Via R. Sanzio 5 50053 · Empoli  
Tel.: 0571 700045  
Fax: 0571 534231  
Presidente: FABRIZIO SPINELLI

---



### FEDERCONSUMATORI ED UENTI TOSCANA

Sede regionale: Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE  
Tel.: 055.217195  
Fax: 055.280334  
e-mail: fct.toscana@federconsumatoritoscana.it  
Presidente: GIUSEPPE MINIGRILLI



### **LEGA CONSUMATORI TOSCANA**

Sede regionale: Via F. da Buti, 20 - 56125 PISA  
Tel.: 050.913100  
Fax: 050.501627  
e-mail: [pisa@legaconsumatori.it](mailto:pisa@legaconsumatori.it)  
Presidente: **FRANCO BALDACCINI**

---



### **CONFCONSUMATORI**

Sede regionale: Via Ronchi, 24 - 58100 GROSSETO  
Tel. e Fax: 0564.418276  
e-mail: [toscana@confconsumatori.it](mailto:toscana@confconsumatori.it) - [grosseto@confconsumatori.it](mailto:grosseto@confconsumatori.it)  
Coordinatore reg.le: **MARCO FESTELLI** · c/o Sede amm/va di Grosseto

---



### **UNC · Unione nazionale consumatori**

Sede regionale: Via P.A. Mattioli, 8 - 53100 SIENA  
Tel. e Fax: 0577.286600  
e-mail: [uncsiena@libero.it](mailto:uncsiena@libero.it)  
Responsabile reg.le: **MARIA BRUTTINI**

---



### **ADUSBEF TOSCANA**

**Associazione difesa utenti servizi bancari, finanziari, postali, assicurativi**

Sede regionale: Via Montebello, 76 - 50144 FIRENZE  
Tel.: 055. 361935  
Fax: 055.3228095  
e-mail: [segreteria@adusbeftoscana.it](mailto:segreteria@adusbeftoscana.it)  
Responsabile reg.le: **GIULIO CASELLI**

---



### **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**

Sede regionale: Via Sant'Omobono, 1b - 57123 LIVORNO  
Tel. e Fax: 0586.219158  
e-mail: [toscana@movimentoconsumatori.it](mailto:toscana@movimentoconsumatori.it) - [livorno@movimentoconsumatori.it](mailto:livorno@movimentoconsumatori.it)  
Presidente: **BENEDETTO TUCI**

---



### **CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS**

Sede regionale: Via degli Asili, 35 - 57126 LIVORNO  
Tel. e Fax: 0586 829553  
e-mail: [cittadinanzattivatoscana@email.it](mailto:cittadinanzattivatoscana@email.it)  
Segretario reg.le: **ADRIANO AMADEI**



## Elenco delle associazioni degli utenti

### **CODACONS TOSCANA**

**Coordinamento di associazioni per la tutela dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori**

Sede regionale: Via Francavilla, 14e - 50142 FIRENZE

Tel. e Fax: 055.7398841

e-mail: [codacons.toscana@tiscali.it](mailto:codacons.toscana@tiscali.it)

Presidente: **SILVIA BARTOLINI**

### **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Sede regionale: Via Niccolò Puccini, 42 - 51100 PISTOIA

Tel. e Fax: 0573.26682

e-mail: [pistoia@mdc.it](mailto:pistoia@mdc.it)

Responsabile reg.le: **DESIREE DIDI**

Per tutte le controversie concernenti i servizi oggetto della presente carta, che dovessero insorgere con l'azienda, questa si rende disponibile ad esperire il tentativo di conciliazione disciplinato dal regolamento di conciliazione della Camera di Commercio di Arezzo. Tale regolamento è a disposizione presso gli uffici aziendali, nel sito Web, o presso la CCAA stessa.



## 1. La Società Atam Spa

A.T.A.M. è stata costituita dal Comune di Arezzo nel 1964, come municipalizzata, per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale. Si è aggiunta nel tempo la gestione dei parcheggi a pagamento. Dal 01/01/1999 l'azienda si è trasformata in S.p.A. e, il Socio Unico Comune di Arezzo, con delibera del Consiglio Comunale n. 168 del 20/11/2014, ha provveduto all'affidamento diretto, in regime concessorio, nella formula denominata "in house providing", del servizio di gestione dei parcheggi della città ed ha approvato il contratto di servizio deliberando l'affidamento del servizio per la durata di anni 20. Dal 2008 l'attività esclusiva dell'azienda riguarda quindi la gestione dei parcheggi e la conseguente attività di controllo della sosta mediante ausiliari del traffico in tutte le aree in concessione nonché la relativa realizzazione e manutenzione della segnaletica e la manutenzione del manto stradale quali attività strumentali attinenti il servizio, la gestione dei servizi di bike Sharing, Car Sharing e ricarica veicoli elettrici. Tutte le procedure relative al prelievo degli incassi, al conteggio e alla verifica vengono eseguite internamente dal personale di Atam. E' prevista anche la realizzazione di parcheggi in struttura interrati e multipiano.

Il Rappresentante legale è l'Amministratore Unico, Bernardo Mennini in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio relativo all'anno 2017.

### DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE

Loc. Casenuove di Ceciliano n. 49/5 · 52100 Arezzo  
Tel.: 0575/984520-984534 · Fax: 0575/381012



## 2. Servizio di gestione della sosta a pagamento

L'azienda gestisce i rapporti con la clientela mediante i seguenti uffici aperti al pubblico:



### TICKET POINT

Piazza della Repubblica

#### Apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle 06:10 alle 20:00
- la domenica e i festivi dalle 08:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 19:00

#### Presso questo punto vendita gli utenti possono:

- ottenere l'**Arezzo Card** (tecnologia contact less) per l'abilitazione ai servizi di sosta, di bike sharing e di trasporto pubblico urbano fornito dalla società Tiemme Spa
- ricaricare la smart card ed effettuare i relativi pagamenti
- ottenere informazioni e/o assistenza
- inoltrare reclami
- segnalare disservizi e/o guasti



### SEDE AZIENDALE

Loc. Case Nuove di Ceciliano n. 49/5

52100 Arezzo

Numero Verde: 800381730

Tel.: 0575/984520 · Fax: 0575/381012

#### Apertura al pubblico:

- dal lunedì al sabato: dalle 08:30 alle 13:30
- lunedì pomeriggio: dalle 15:30 alle 18:00
- festivi: chiuso

#### Presso questo punto vendita gli utenti possono:

- ottenere informazioni e/o assistenza
- inoltrare reclami
- segnalare disservizi e/o guasti

Ai fini della presente Carta per "aree di sosta" (parcheggi su strada) si intendono tutti gli stalli di sosta che insistono, a raso, lungo le strade e le piazze del territorio comunale senza che vi siano posti dispositivi di regolazione dell'accesso. Per "parcheggi chiusi" si intendono sia i parcheggi realizzati in strutture multipiano sia i parcheggi realizzati in aree a livello stradale muniti di dispositivi di regolazione dell'accesso (sbarre automatiche).



# arezzo CARD

La carta che ti avvicina

bus+  
parcheeggio+  
servizi  
di mobilità



## Il nuovo strumento di pagamento dei servizi urbani di mobilità

Arezzo Card è la carta integrata che facilita l'accesso ai servizi di mobilità urbana: bus urbani, parcheggi stradali, parcheggi Fanfani (Cadorna), Mecenate, San Donato (Ospedale), Bike sharing, Car sharing e Servizio di ricarica Auto Elettriche.

E' personale, ricaricabile e conveniente perchè:

- Smart** > Per vivere la città in modo sempre più green, pratico e intelligente.
- Immediata** > Grazie all'innovativa tecnologia "contactless" basta avvicinarla ai dispositivi per accedere alle funzioni.
- Vantaggiosa** > Premia la fedeltà degli utenti con agevolazioni e sconti.



**Ticket Point**  
Piazza Stazione  
Arezzo

Numero Verde  
**800 922 984**  
da telefono fisso

**199 168 182**  
da cellulare al costo del piano  
tariffario del chiamante

Scopri i vantaggi su:

[www.arezocard.it](http://www.arezocard.it)



## 2. Servizio di gestione della sosta a pagamento



### GESTIONE "AREE DI SOSTA"

parcheggi stradali (strisce blu)

Logistica aziendale per la gestione dei parcheggi, dati aggiornati a dicembre 2016

N. posti auto totali 1593 di cui 126 riservati ai disabili

N. Parcometri totali 60



### GESTIONE PARCHEGGI A PAGAMENTO CHIUSI

Logistica aziendale per la gestione dei parcheggi, dati aggiornati a dicembre 2016

## 2. Servizio di gestione della sosta a pagamento



### PARCHEGGIO EDEN

N. posti auto totali	209
N. accessi attrezzati totali	1
N. casse automatiche	2



### PARCHEGGIO FANFANI

N. posti auto totali	248
N. accessi attrezzati totali	2
N. casse automatiche	2



### PARCHEGGIO SAN DONATO

N. posti auto totali	720
N. accessi attrezzati totali	3
N. casse automatiche	3



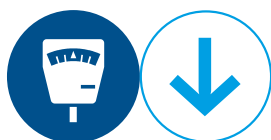
### PARCHEGGIO MECENATE

N. posti auto totali	479
N. accessi attrezzati totali	3
N. casse automatiche	2

### 3. Offerta Commerciale · Servizio di sosta

#### SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario per le aree di parcheggio gestite da A.T.A.M. S.p.A. è suddiviso in cinque diverse categorie che sono approvate annualmente con delibera della Giunta Comunale.



#### AREE DI SOSTA SOSTA ORARIA

A pagamento dalle 8.00 alle 20.00  
di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese



PARCHEGGI STRADALI ZTL A	Tariffa oraria	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1° dom. del mese
Piazza di Murello Piaggia del Murello Piazza Landucci	1,50	34	7	30 min.	2 h	4h
Piazzetta Madonna del Conforto	1,50	18	2	30 min.	2 h	4h
Via Garibaldi (da Via della Minerva a P.ta T. Trieste)	1,50	27	4	30 min.	2 h	4h
Via dei Palagi	1,50	12	2	30 min.	2 h	4h
Via Rodi (Piazzetta sul Castro)	1,50	33		30 min.	2 h	4h
Via Sansovino	1,50	26	1	30 min.	2 h	4h
<b>TOTALE</b>		<b>150</b>	<b>16</b>			

## AREE DI SOSTA · SOSTA ORARIA

A pagamento dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese



PARCHEGGI STRADALI CITTÀ MURATA	Tariffa oraria	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1°dom. del mese
Piazza Poggio del Sole Via Frà Guittone	1,50	103	3	30 min.	2 h	4h
Via Assab	1,50	20	2	30 min.	2 h	4h
Via Eritrea · Via Eritrea (da Via Frà Guittone a Via Marcillat)	1,50	15	2	30 min.	2 h	4h
Via Garibaldi (da Via S. Clemente a Via S. Lorentino)	1,50	30	3	30 min.	2 h	4h
Via Guadagnoli (da Via N. Aretino a Via Crispi)	1,50	66	3	30 min.	2 h	4h
Via Guadagnoli (da Via Crispi a Via Macallè) ·	1,50	27	6	30 min.	2 h	4h
Via Leone Leoni	1,50	24	1	30 min.	2 h	4h
Via Marcillat · Via Marconi (da Via Marcillat a Via Cenne della Chitarra) · Via Marconi	1,50	28	5	30 min.	2 h	4h
Via Margaritone	1,50	32	7	30 min.	2 h	4h
Via Niccolò Aretino	1,50	40	6	30 min.	2 h	4h
Via Pietro Aretino	1,50	30	4	30 min.	2 h	4h
Via Porta Buia	1,50	5	3	30 min.	2 h	4h
Via Rodi	1,50	19	3	30 min.	2 h	4h
Via Spinello	1,50	15	3	30 min.	2 h	4h
Vicolo della Palestra	1,50	19	1	30 min.	2 h	4h
<b>TOTALE</b>		<b>473</b>	<b>52</b>			

PARCHEGGI STRADALI ALTA ROTAZIONE	Tariffa oraria	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1°dom. del mese
Piazza della Repubblica	2,00	26	7	30 min.	1 h	4h
Via Petrarca	2,00	23	2	30 min.	1 h	4h
Via Guido Monaco	2,00	5	2	30 min.	1 h	4h
<b>TOTALE</b>		<b>54</b>	<b>11</b>			

## AREE DI SOSTA · SOSTA ORARIA

A pagamento dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese



PARCHEGGI STRADALI ESTERNO C.M.	Tariffa oraria	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1° dom. del mese
Piazzetta Rismondo	0,70	19	1	30 min.	2 h	4h
Via Alpe della Luna	0,70	77	5	30 min.	2 h	4h
Via Arno	0,70	13	2	30 min.	2 h	4h
Via Benedetto Varchi	0,70	15	1	30 min.	2 h	4h
Via Guelfa	0,70	32	1	30 min.	2 h	4h
Via L. B. Alberti (parcheeggio Campo di Marte)	1,10	87	5	30 min.	2 h	4h
Via Monte Cervino	0,70	63	5	30 min.	2 h	4h
Via Piave	0,70	12	1	30 min.	2 h	4h
Via Pietri	0,70	225	8	30 min.	1 giorno (5,00 euro)	1 giorno (5,00 euro)
Via Trasimeno	0,70	22	2	30 min.	2 h	4h
Via T. e Trieste	0,70	17	2	30 min.	2 h	4h
P.ta S. Andrea (Gioco del Pallone)	0,70	17		30 min.	2 h	4h
Via XXV Aprile (parcheeggio condominio)	1,10	67	2	30 min.	2 h	4h
Via XXV Aprile (parcheeggio parco)	1,10	145	5	30 min.	2 h	4h
Viale Signorelli	1,10	53	5	30 min.	2 h	4h
Via Marco Perennio	0,70	20	1	30 min.	2 h	4h
Via Marco Perennio (chiesa)	0,70	13	1	30 min.	2 h	4h
Via Da Palestrina (Area camper)	0,80	19		1 ora	al giorno (8,00 euro)	al giorno (8,00 euro)
<b>TOTALE</b>		<b>916</b>	<b>47</b>			

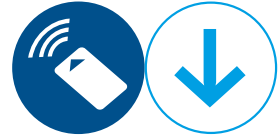


**TOTALE  
PARCHEGGI STRADALI**

**1.593**  
a pagamento

**126**  
disabili





## AREE DI SOSTA ABBONAMENTI

### ATTENZIONE:

**Tutti i parcometri presenti nelle aree di sosta, RIFIUTANO importi inferiori al minimo e/o superiori al massimo consentito.**

ABBONAMENTI STRADALI	1 giorno	Mensile	Trim.	Sem.	Annuale	Validità	Restrizioni
area Camper via Da Palestrina (pag. al parcometro per 24h)	8,00					tutti i giorni	
via Pietri (pag. al parcometro)	5,00					tutti i giorni	
Residenti città murata		10,00	30,00	60,00	120,00	tutti i giorni	no alta rotazione
Residenti città murata + opzione via Pietri e Mecenate 24h max 50 abbonamenti		30,00	85,50	162,00	306,00	tutti i giorni	no alta rotazione
Residenti varie vie della città		10,00	30,00	60,00	120,00	tutti i giorni	
Amministratori Comune e Provincia		8,00				tutti i giorni	
Via Pietri lavoratori parte alta città 8,00-15,00		20,00	57,00	108,00	204,00	Lun-Sab	8,00-15,00
Via Pietri lavoratori parte alta città 24h		30,00	85,50	162,00	306,00	Lun-Sab	
Fiera Antiquaria					30,00	1°dom e sab precedente	

Per quanto concerne tutti parcheggi che si trovano sulla sede stradale (ad eccezione quindi del parcheggio Eden), il pagamento della sosta può essere effettuato attraverso l'utilizzo dei parcometri, installati nelle varie aree della città, con moneta contante in tagli da € 0,05 – 0,10 – 0,20 – 0,50 – 1,00 – 2,00, mediante l'utilizzo della tessera denominata Arezzo Card e con Carte di Credito.



## PARCHEGGI CHIUSI SOSTA ORARIA



PARCHEGGI CHIUSI	Tariffa oraria	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Biglietto Smarrito
Parcheeggio Eden a pagamento 7.30 alle 20.30 giorni feriali e 1° domenica del mese	(1°- 2° h e succ.) 1,50	209	esterni	1h	19,50
A.Fanfani a pagamento 8.30 alle 20.30 giorni feriali e 1° domenica del mese	(1°- 2° h e succ.) 1,50	248	esterni	1h	18,00

PARCHEGGI MULTIPIANO	Tariffa oraria	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Biglietto Smarrito
Parcheeggio Mecenate a pagamento 24h tutti i giorni (dopo la 3°h gratis fino alle 24:00)	1°h 0,70 2°h 1,00 3°h 1,30	479	esterni	1h	15,00
Parcheeggio S.Donato a pagamento 24h tutti i giorni	(a ingresso fino alle 24:00. 1,00	720	int/est	1h	5,00

Per quanto concerne tutti parcheggi chiusi il pagamento della sosta può essere effettuato attraverso l'utilizzo delle casse automatiche con moneta contante in tagli da € 0,10 · 0,20 · 0,50 · 1,00 · 2,00, banconote da € 5,00 · 10,00 · 20,00, mediante l'utilizzo della tessera denominata Arezzo Card e con Carte di Credito.

## PARCHEGGI CHIUSI · ABBONAMENTI

PARCHEGGIO  
FANFANI

ABBONAMENTI	1 giorno	Mensile	Trim.	Sem.	Annuale	Validità	Restrizioni
Amministratori Comune e Provincia		8,00	24,00	48,00	96,00	tutti i giorni	
Lavoratori parte bassa città 8,30-15,00 max 50 abbonamenti		30,00	85,50	162,00	306,00	tutti i giorni	8,30-15,00
Lavoratori parte bassa città 14,00-20,30 max 50 abbonamenti		30,00	85,50	162,00	306,00	tutti i giorni	14,00-20,30
Lavoratori parte bassa città 24h max 50 abbonamenti		50,00	142,50	270,00	510,00	tutti i giorni	

PARCHEGGIO  
MECENATE

ABBONAMENTI	1 giorno	Mensile	Trim.	Sem.	Annuale	Validità	Restrizioni
Tariffa giornaliera	3,00					tutti i giorni	fino mezzanotte
Diurno ordinario (6,30 - 21,30)		50,00	142,50	270,00	510,00	tutti i giorni	6,30-21,30
Diurno lavoratori zona Mecenate 6,30 - 21,30		30,00	85,50	162,00	306,00	tutti i giorni	6,30-21,30
Residenti zona Mecenate 24h		30,00	85,50	162,00	306,00	tutti i giorni	
Residenti città murata + opzione via Pietri e Mecenate 24h max 50 abbonamenti		30,00	85,50	162,00	306,00	tutti i giorni	
Studenti		15,00	42,00	81,00	153,00	Lun-Sab	6,30-21,30
Pendolari (Lun. - Ven.)		18,00				tutti i giorni	
Notturno		25,00	71,00	135,00	255,00	tutti i giorni	20,00-8,00
24 ore		70,00	199,50	378,00	714,00	tutti i giorni	

PARCHEGGIO  
SAN DONATO

ABBONAMENTI	1 giorno	Mensile	Trim.	Sem.	Annuale	Validità	Restrizioni
24h ordinario		30,00	85,50	162,00	306,00	tutti i giorni	
24h dipendenti ASL iscritti CRAL					240,00	tutti i giorni	
Studenti		15,00	42,00	81,00	153,00	Lun-Sab	6,30-21,30
Lavoratori		20,00	57,00	108,00	204,00	tutti i giorni	

## 4. Servizi accessori o di completamento al servizio principale



### 4.1 SERVIZIO DI BIKE SHARING "ARBIKE"

Dal mese di aprile 2011 è iniziata la gestione del servizio di Bike Sharing, un sistema di noleggio automatizzato di biciclette pubbliche nel Comune di Arezzo, il cui obiettivo principale è quello di favorire gli spostamenti brevi all'interno della città, anche attraverso lo scambio auto/bici presso le stazioni ArBike installate principalmente presso le aree di parcheggio contribuendo alla riduzione del traffico cittadino mediante condivisione di un mezzo di trasporto non inquinante.

Il sistema "ARbike" del Comune di Arezzo è attualmente costituito da n. 8 stazioni di deposito con 77 colonnine di cui 53 ordinarie e 24 per la ricarica delle biciclette a pedalata assistita; il parco delle biciclette disponibili è composto da 10 biciclette a pedalata assistita e 35 biciclette tradizionali.





## UBICAZIONE ATTUALE DELLE STAZIONI DI DEPOSITO

Stazione n.1	Stazione FS – Piazza della Repubblica
Stazione n.2	Terminal bus – via Piero della Francesca
Stazione n.3	Ospedale – Via Nenni
Stazione n.4	Piazza Giotto
Stazione n.5	Tribunale – via Fonte Veneziana
Stazione n.6	Parcheggio “Baldaccio” – via Baldaccio d’Anghiari
Stazione n.7	Parcheggio “Mecenate” – viale Mecenate
Stazione n.8	Piazza S. Agostino

Il servizio di utilizzo della biciclette pubbliche è operativo dalle ore 6.00 alle ore 23.00.

Il servizio è fornito all’utenza mediante la consegna, al momento della sottoscrizione di un abbonamento, di apposita tessera elettronica, unitamente al lucchetto antifurto.

Agli utenti possessori di una tessera viene fornita una login ed una password per la consultazione on-line tramite portale Web del credito della propria scheda e degli altri dati e informazioni relativi all’utilizzo del servizio.

Le tariffe sono le seguenti:

**ABBONAMENTO ANNUO 24 €** Comprende polizza assicurativa + 5 € di ricarica da utilizzare.

**TARIFFE CON ABBONAMENTO ANNUO**

1° 1/2 ora	2° 1/2 ora	3° 1/2 ora	4° 1/2 ora e successive
gratuito	0.80€	1.50€	2€

**TARIFFA GIORNALIERA** Costo giornaliero 5 € + 5 € di cauzione





## 4.2 AREZZO CARD

[www.arezzocard.it](http://www.arezzocard.it)

L'Arezzo Card è un sistema di pagamento integrato per l'area urbana di Arezzo, basato sull'utilizzo di una smart-card contactless per accedere ai servizi di trasporto pubblico locale, di parcheggio in strada e in infrastruttura e di bike sharing.

In particolare per quanto attiene i servizi forniti da ATAM lo strumento messo a disposizione consente:

- **L'acquisto di abbonamenti validi per la sosta;**
- **il pagamento della sosta attraverso i parcometri aziendali e casse automatiche borsellino elettronico (ove abilitate).**
- **L'utilizzo del servizio di bike sharing.**
- **L'utilizzo del servizio di car sharing.**
- **L'utilizzo del servizio di ricarica di auto elettriche.**

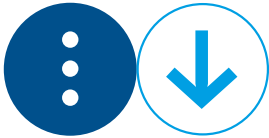
In particolare per quanto attiene i servizi forniti da TIEMME lo strumento messo a disposizione consente:

- **Il pagamento dei servizi di trasporto pubblico locale.**

I cittadini in possesso dei requisiti previsti dalla normativa per il rilascio di forme di abbonamento ai parcheggi devono presentare alla Società ATAM (c/o Ticket Point - Piazza della Repubblica) apposita richiesta per il rilascio della tessera "Arezzo Card" corredata di foto tessera. La Società ATAM una volta raccolto il modulo di richiesta e verificata la completezza delle informazioni provvede all'emissione della card entro 2/3 giorni lavorativi. La tessera ha un costo di 6,00 € e una validità di 5 anni dalla data di emissione. La sottoscrizione di un contratto di abbonamento e la relativa codifica sulla tessera Arezzo Card deve essere effettuata inizialmente presso il Ticket Point, in seguito l'utente può autonomamente rinnovare il proprio abbonamento per le "aree di sosta" direttamente presso i parcometri aziendali di ultima generazione modello STRADA e per i "parcheggi chiusi" presso le casse automatiche.

L'Arezzo Card può inoltre essere utilizzata come borsellino elettronico con credito a scalare per pagare la sosta dopo averla caricata di un determinato importo presso:

- **Ticket Point - piazza della Repubblica;**
- **N. 55 parcometri aziendali modello STRADA;**
- **Casse automatiche parcheggi chiusi (ove abilitate).**



## 4.3 CAR SHARING

Il Comune di Arezzo ha aderito ad un bando della Regione Toscana per la creazione in città di una flotta di auto elettriche da noleggiare ai cittadini attivando un servizio di car sharing. Il servizio, al massimo della sua espansione, prevede l'utilizzo di 24 quadricicli mod. Twizy Renault per il car sharing e 6 veicoli promiscui (passeggeri/merci) mod. Kangoo Renault per il van sharing.

Il car sharing ed il van sharing consistono nell'uso alternato del medesimo veicolo da parte di più utenti per il tempo necessario a soddisfare le proprie esigenze di mobilità.

Il servizio è fornito all'utente previo rilascio della tessera Arezzo Card e adesione che potrà essere effettuata online, oppure presso gli uffici del gestore. A seguito della consegna della documentazione, l'utente verrà invitato alla sottoscrizione del contratto di adesione al servizio e verrà abilitato all'utilizzo del Car Sharing previa esibizione della patente di guida in corso di validità.

**Le modalità di utilizzo del servizio, gli orari, le tariffe e ogni altra informazione utile sono riportate nell' apposito regolamento che è pubblicato sul sito internet [www.carsharingarezzo.it](http://www.carsharingarezzo.it).**

## 4.4 ELETTROPOINTS

Il sistema "Elettropoints" del Comune di Arezzo è costituito da n. 12 stazioni di ricarica delle auto elettriche. Le colonnine per la ricarica sono operative 24h su 24h compatibilmente con gli orari di accesso ai "parcheggi chiusi" o alle "aree di sosta".

Il servizio è fornito all'utenza mediante la consegna della Arezzo Card appositamente abilitata al momento della sottoscrizione di un contratto.

Agli utenti viene fornita una login ed una password per la consultazione on-line tramite portale Web del credito della propria scheda e degli altri dati e informazioni relativi all'utilizzo del servizio.

Le modalità di utilizzo del servizio, gli orari, le tariffe e ogni altra informazione utile sono riportate nell' apposito regolamento che viene consegnato al momento della sottoscrizione del contratto.

**Le modalità di utilizzo del servizio, gli orari, le tariffe e ogni altra informazione utile sono riportate nell' apposito regolamento che viene consegnato al momento della sottoscrizione del contratto.**

## 5. Condizione di fruizione del servizio

### 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, in particolare con il personale addetto al parcheggio. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

### Diritti degli utenti

L'utenza ha diritto ad:

- Usufruire di un servizio adeguato, puntuale, efficiente e corretto;
- Acquisire, anche telefonicamente negli orari di apertura al pubblico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio (ove previsto).
- Poter riconoscere il personale a contatto con l'utenza;
- Poter inoltrare i reclami;
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

### Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada, pertanto gli Ausiliari della Sosta di ATAM S.p.A., potranno rilevare le seguenti irregolarità e applicare la corrispondente sanzione:

- mancata o errata esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- mancata o errata esposizione del Permesso/Autorizzazione;
- sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale (es. chi occupa due o più stalli di sosta);
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, che di fatto inibisce il regolare utilizzo degli stalli di sosta;



## Divieti agli utenti dei parcheggi in struttura

È fatto rigoroso divieto ai clienti di:

- indugiare nei piani con il motore acceso;
- fumare all'interno del parcheggio;
- ostacolare in qualsiasi modo il movimento ed il funzionamento dei servizi;
- tenere sostanze infiammabili o esplosive o comunque pericolose nell'autovettura, fatta eccezione per quanto contenuto nel serbatoio fisso;
- effettuare qualsiasi travaso di carburante all'interno del parcheggio;
- tenere i fari abbaglianti all'interno del parcheggio;
- sostare con l'autovettura lungo le corsie di scorrimento, sulle rampe o sulle piazzole d'arrivo;
- effettuare la pulizia dell'autovettura nell'interno del parcheggio;
- scaricare sul pavimento acqua, olio o quant'altro possa imbrattare;
- eseguire qualsiasi lavoro di riparazione dell'autovettura all'interno del parcheggio;
- intrattenersi all'interno del parcheggio anche sulla propria autovettura, oltre il tempo necessario per le operazioni di occupazione e liberazione dello spazio auto;
- ricoverare automezzi che presentino perdita di carburante o di olio;
- lasciare animali nelle autovetture all'interno del parcheggio.

È altresì vietato qualsiasi altro comportamento che possa cagionare danno o pericolo a persone o cose. All'interno del parcheggio la circolazione va effettuata tassativamente a "passo d'uomo" e nel rispetto della segnaletica.

## 6. Relazioni con la clientela

Reclami e suggerimenti, possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

- Numero Verde Aziendale: 800 381 730
- Centralino aziendale: **0575 984520** con orario 8,30 / 13,30 dal lunedì al sabato e 15,30 / 18,30 il lunedì pomeriggio.
- Via fax allo **0575 381012**
- Attraverso la posta ordinaria: A.T.A.M. S.p.A.  
loc. Casenuove di Ceciliano, 49/5 · 52100 Arezzo
- Attraverso posta elettronica: [atam@atamarezzo.it](mailto:atam@atamarezzo.it) · [atam@pec.atamarezzo.it](mailto:atam@pec.atamarezzo.it)
- O sito web: [www.atamarezzo.it](http://www.atamarezzo.it)

Modulistica e informazioni sono a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale, Case Nuove di Ceciliano n. 49/5 – Arezzo o presso il Ticket Point piazza della Repubblica – Arezzo e scaricabili via web dal sito aziendale: [www.atamarezzo.it](http://www.atamarezzo.it)

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta definitiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

## 7. Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard

Atam Spa ha sempre utilizzato obiettivi ed indicatori di qualità del servizio per gestirsi correttamente, ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:08. Sono quindi riportati gli obiettivi "qualitativi" per il miglioramento del servizio di gestione della sosta presso il comune di Arezzo, e gli indicatori ritenuti fondamentali per il suo corretto monitoraggio.

### 7.1 Obbiettivi

- Sviluppo piattaforma Web e App per smartphone per accesso ai servizi erogati
- Effettuare a campione almeno una volta l'anno un'indagine sul territorio in merito alla soddisfazione degli utenti del servizio (customer satisfaction)

### 7.2 Indicatori di qualità del servizio con relativo standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza, mediante pubblicazione sul proprio sito istituzionale, su quello del Comune di Arezzo e con altri eventuali strumenti ritenuti idonei.



## AMBIENTE

DESCRIZIONE	Misura	Valore (Atam)	Note
Presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivo alla tutela ambientale	SI NO	SI	Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili
		SI	Raccolta differenziata rifiuti
		SI	Trattamento acque di lavaggio parcheggi

## COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	Misura	Valore (Atam)	Note
Presenza sito WEB	SI NO	SI	www.atamarezzo.it
Cartellonistica informativa presso parchimetri e casse automatiche	SI NO	SI	
Presenza centralino e/o n. verde per informazioni	SI NO	SI	centralino: 0575/984520 n. verde: 800 381 730
Frequenza rilevazione customer satisfaction	1/anno	SI	
Risultato customer satisfaction	n. questionari punteggio buono > 75 %	72 74,20% p.chiusi 66% p.stradali	
n. reclami-anno	< 25	SI	
Tempi medi risposta a reclami scritti	< 20 gg.	SI	Ristoro all'utente mediante accredito sul borsellino Arezzo Card di € 20,00 utilizzabile nelle aree di sosta gestite da Atam Spa ove il servizio è abilitato

## DINAMICA DEI PREZZI ED EFFICIENZA ECONOMICA

DESCRIZIONE	Misura	Valore (Atam)	Note
Presenza intermodalità e altri servizi	SI NO	SI	Bike sharing Trasporto Pubblico Locale Car Sharing Servizio di ricarica Auto Elettriche
Presenza tariffe agevolate	SI NO	SI	· residenti città murata · residenti pendolari · studenti · lavoratori

## SICUREZZA

DESCRIZIONE	Misura	Valore (Atam)	Note
Presenza dispositivi videosorveglianza (parcheggi chiusi a raso)	<b>n. telecamere/n. posti auto</b> 1 ogni 100 posti	1 ogni 52 posti	
Presenza dispositivi videosorveglianza (parcheggi chiusi in struttura)	1 ogni 50 posti	1 ogni 10 posti	
Possibilità di contattare l'operatore (parcheggi chiusi)	100% parcheggi	Tempo di attesa massima: · 5 minuti dalle 7:30 alle 21:00 · 15 minuti dalle 21:00 alle 7:30	<b>Attesa dell'utente dalle 7:30 alle 21:00 oltre 5 min.:</b> Ristoro all'utente mediante accredito sul borsellino Arezzo Card di € 10,00 utilizzabile nelle aree di sosta gestite da Atam Spa ove il servizio è abilitato.  <b>Attesa dell'utente dalle 21:00 alle 7:30 oltre 15 min.:</b> Ristoro all'utente mediante accredito sul borsellino Arezzo Card di € 20,00 utilizzabile nelle aree di sosta gestite da Atam Spa ove il servizio è abilitato.

## FUNZIONALITÀ ED ACCESSIBILITÀ

DESCRIZIONE	Misura	Valore (Atam)
Posti riservati disabili (aree di sosta)	n. posti riservati/n. posti auto > 2%	7,91%
Posti riservati disabili (parcheggi chiusi)	n. posti riservati/n. posti auto > 2%	2,01%
Fuori servizio ascensori (parcheggi multipiano)	n. episodi anno x ascensore < 5	24 su 5 ascensori 4,8%
Presenza sistemi di guida ai posti liberi (infomobilità)	n. stalli monitorati > 2000	2.274
Indice diffusione parcometri (aree di sosta)	>1 ogni 40 posti	1 ogni 27 posti
Distanza max. parcometri (aree di sosta)	< 100 m per 90 % dei posti auto	SI
Parcometri abilitati per pagamento con smartcard e carta di credito	n. parcometri abilitati/totale parcometri > 80%	93,33%



### 7.3 Indagini di gradimento del servizio

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

1. Sicurezza
2. Pulizia e attenzione all'ambiente
3. Accessibilità e funzionalità
4. Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: parcheggi su strada parcheggi in struttura;
- 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 verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio e preannunciata all'utenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta.

La dimensione del campione viene calcolata separatamente per le aree di sosta su strada e per quelle in struttura ed è tale da garantire che il campione sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

## 7.4 Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001

Atam si è dotata nel corso del 2011 di un sistema di gestione e controllo secondo quanto previsto dall'ex D.Lgs. 231/2001. Nel corso dell'anno 2016 la società ha provveduto all'aggiornamento dello stesso con determina dell'Amm.re Unico del 14/11/2016.

Il sistema nel suo complesso si compone dei seguenti documenti:

- Codice etico di comportamento;
- Modello di organizzazione parte generale;
- Modello di organizzazione parte speciale.

Per un corretto funzionamento del sistema Atam ha provveduto a nominare in data 11/4/2016 l'Ing. Marullo Giuliano quale Organismo di Vigilanza monocratico (nomina del 11/4/2016 prot. n°142) a cui ha conferito i poteri previsti dalla normativa vigente.

## 7.5 Osservatorio della qualità

L'Azienda nell'ambito della sua organizzazione ha predisposto quanto necessario affinché possano realizzarsi il monitoraggio, la raccolta, l'analisi dei dati relativi agli indicatori e agli standard di Customer Satisfaction, la raccolta, la catalogazione e la elaborazione di tutte le informazioni del personale e degli utenti relative al miglioramento continuo dei servizi, nonché la elaborazione di tutti i dati di natura economico-gestionale al fine della verifica della efficacia ed efficienza dell'azione aziendale.

# 8. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza

## Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi

Il personale a contatto con il pubblico è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dalla Società ed a garantire un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza che usufruisce del servizio. In particolare, le norme di comportamento possono essere come di seguito sintetizzate:

- Comunicare sempre le proprie generalità (se contatto telefonico) o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- Indossare sempre le divise e/o uniformi aziendali, curandone l'aspetto e l'ordine;
- Rispondere sempre con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- Cercare sempre di fornire un riscontro puntuale evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.

## 9. Tutela dell'utente

Il servizio di controllo della sosta sarà effettuato da operatori muniti di qualifica di Ausiliare della sosta, che indosseranno apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Municipale.

Oltre a svolgere il previsto corso formativo ed esame presso gli Uffici Comunali competenti ed i successivi corsi di aggiornamento, il personale di controllo riceverà un'adeguata formazione aziendale, sulla base dell'esperienza acquisita da Atam Spa in tale delicata funzione. Gli Ausiliari della sosta, infatti, nello svolgimento della loro attività di controllo, potranno fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che ne manifestassero la necessità e dovranno pertanto sempre rispettare gli stessi principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico. I soggetti designati per svolgere tale funzione dovranno inoltre curare la propria presenza, conoscere almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese. Questi elementi sono infatti indispensabili per una mansione come quella svolta dall'Ausiliare della sosta, il quale spesso rappresenta per l'utente in difficoltà una figura di riferimento e di aiuto, deve quindi poter dare fiducia e sicurezza all'automobilista.

Nello svolgimento della propria attività gli Ausiliari della sosta si atterranno alle direttive impartite dal Comando della Polizia Municipale. Gli operatori titolari di qualifica di "Ausiliare della sosta" svolgono giornalmente l'attività di controllo della sosta. Questa attività, accerta la presenza sul cruscotto dell'autovettura del tagliando di sosta rilasciato dal parcometro o di altri titoli autorizzativi della sosta. L'ausiliare della sosta è tenuto preventivamente alla verifica della funzionalità dei parcometri nelle aree oggetto di controllo. Nel caso di autovetture con pagamento mancato o scaduto, l'operatore accertatosi che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il pagamento, o tornando all'auto in sosta, trascorso l'intervallo di tempo necessario provvede ad applicare la sanzione amministrativa, che consiste nella redazione di un verbale di contestazione numerato progressivamente e compilato con i dati dell'autovettura, e se presente, del conducente. Una copia del verbale viene lasciata all'utente, l'altra copia viene trasmessa agli uffici o comando della locale Polizia Municipale.

## 10. Attuazione ed aggiornamento della carta

L'azienda s'impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la Carta dei Servizi sul sito web [www.ata-marezzo.it](http://www.ata-marezzo.it) nella apposita sezione dedicata. La carta sarà posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi locali (c/o Ticket Point e Sede Aziendale) e sarà inviata al Comune ogni qualvolta sia richiesto.



ATAM S.p.A.

Direzione e amministrazione:

Loc. Casenuove di Ceciliano 49/5 · 52100 Arezzo

Tel 0575 984520 / 984534 · fax 0575 381012

[www.atamarezzo.it](http://www.atamarezzo.it) · [atam@atamarezzo.it](mailto:atam@atamarezzo.it)

Numero Verde

**800-381730**