

CARTA DEI SERVIZI 2019-2020

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

atam 

Numero Verde

800-381-730



SOMMARIO

1. LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.1 Presentazione	4
1.2 I principi	4
1.3 Le finalità	6
1.4 Consultazione e partecipazione delle associazioni e degli utenti	6
2. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ	7
2.1 Struttura giuridica	7
2.2 Orari e uffici al pubblico	7
2.3 Codice etico e di comportamento	8
2.4 La certificazione aziendale	9
2.5 Modello di organizzazione gestione e controllo Ex D.Lgs. 231/01	10
3. SERVIZI EROGATI	11
3.1 Arezzo card	11
3.2 App Atam Parking	11
3.3 Gestione delle aree di sosta a pagamento	13
3.3.1.Parcheggi stradali (strisce blu)	13
3.3.1.1 Modalità di pagamento parcheggi stradali	16
3.3.1.2 Abbonamento parcheggi stradali	16
3.3.1.3 Modalità di sottoscrizione abbonamenti stradali	18
3.3.2.Parcheggi in superficie e in struttura regolati da barriere	19
3.3.2.1 Modalità di pagamento parcheggi in superficie e struttura	20
3.3.2.2 Abbonamenti parcheggi in superficie e struttura	21
3.3.2.3 Modalità di sottoscrizione abbonamenti parcheggi in superficie e struttura	22
3.3.3.Parcheggi bus turistici	23
3.3.4.Parcheggi area camper	24
3.4 Servizio di bike sharing	25
3.5 Servizio di car sharing	27
3.6 Servizio di ricarica veicoli elettrici	28
3.7 Servizio di risalita meccanizzato (scale mobili)	29
4. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	30
5. RELAZIONI CON LA CLIENTELA	32
6. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	33
6.1 Comunicazione e informazione	33
6.2 Indagine soddisfazione del cliente	34
6.3 Segnalazioni e reclami	35
6.4 Sicurezza, funzionalità e accessibilità al servizio	36
6.5 Altri indicatori di qualità monitorati	38
7. ATTUAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA	38

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 PRESENTAZIONE

Atam SpA presenta la nuova edizione della Carta dei Servizi, che ambisce a rappresentare un agile ed efficace strumento di informazione e comunicazione nel panorama dei servizi offerti ai suoi clienti e, soprattutto ad essere un vero e proprio atto di responsabilità nei confronti di tutti gli utenti, destinatari dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata concepita e strutturata quale guida dove vengono illustrati dettagliatamente tutti i servizi che Atam SpA offre all'utenza, e contemporaneamente esplicitati i parametri ed i criteri di qualità, scelti al fine di garantire la massima soddisfazione dell'utente, in considerazione dell'esigenza costante di innalzare il livello di qualità dell'offerta.

Il principale obiettivo che assume la nostra Carta dei Servizi è quello di presentare in modo trasparente, sintetico ed esauriente la gamma dei servizi fornendo tutte le informazioni per renderli facilmente fruibili.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili a Atam SpA per migliorare le proprie prestazioni.

La Carta dei Servizi è quindi:

- **per il Cliente**, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.
- **per l'Azienda**, un'occasione di dialogo con il Cliente, nonché uno stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Questa Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento alla gestione dei servizi pubblici locali.

La carta dei Servizi è disponibile al Cliente in formato:

- **cartaceo** presso la sede di Atam S.p.a., Località Case Nuove di Ceciliano, 49/5 52100 Arezzo.
- **elettronico**: il documento è consultabile e scaricabile integralmente dal sito aziendale www.atamarezzo.it

Inoltre, è possibile farne richiesta scrivendo a: Atam S.p.a., Località Case Nuove di Ceciliano, 49/5 52100 Arezzo.

1.2 I PRINCIPI

Nel presente paragrafo vengono illustrati i principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali ATAM SpA si impegna ad erogare i propri servizi:

1. **Eguaglianza ed imparzialità**

L'Azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, 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 ad 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.

2. 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, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, e, 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.

3. 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 di ATAM SpA si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di parti interessate, interne ed esterne all'organizzazione; interne quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterne quali: gli utenti dei servizi, il Comune di Arezzo, gli organismi di controllo, i fornitori, le associazioni di consumatori ed altre, i sindacati, ecc..

4. 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.

5. 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.

6. Tutela dell'ambiente

Nell'erogazione dei servizi, ovvero nella manutenzione delle infrastrutture e degli impianti, nonché nella realizzazione di nuovi, l'Azienda si impegna a ridurre il consumo di risorse naturali e a contenere l'impatto prodotto sull'ambiente. ATAM supporta ed attua altresì progetti di mobilità sostenibile promuovendo l'impiego di veicoli a basso impatto ambientale (veicoli elettrici).

7. Sicurezza delle persone

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi, è imprescindibile per ATAM garantire la sicurezza di tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi medesimi, sia presso i parcheggi in struttura che nei parcheggi su strada

1.3 LE FINALITÀ

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

1. 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 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;

2. 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;

3. 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.

1.4 CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI E 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. 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 CCIAA stessa.

2. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ

2.1 STRUTTURA GIURIDICA

ATAM è stata costituita dal Comune di Arezzo nel 1964 come azienda municipalizzata per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale a cui si è aggiunta nel tempo la gestione dei parcheggi a pagamento.

Dall'01/01/1999 l'azienda si è trasformata in S.p.A. e, a far data dal 01/01/2007, il Socio Unico Comune di Arezzo, con delibera del Consiglio Comunale n. 147 del 15/12/2006, ha provveduto all'affidamento diretto, in regime concessorio, nella formula denominata "in house providing", del servizio di gestione dei parcheggi a pagamento della città.

Dall'1/3/2008 con la cessione del ramo d'azienda del trasporto pubblico locale alla Società LFI SpA di Arezzo l'attività di Atam si è concentrata esclusivamente sulla gestione dei parcheggi a pagamento nel territorio comunale.

In data 19/12/2014, con la stipula di un nuovo contratto di servizio, il Comune di Arezzo ha affidato ad Atam per la durata di 20 anni la gestione delle aree di sosta a pagamento nonché la gestione di tutte quelle attività collaterali ed accessorie alla mobilità quali il Car Sharing, il Bike Sharing, il servizio di Infomobilità, il servizio di ricarica veicoli elettrici e la gestione delle Scale Mobili di proprietà comunale.

La sede legale e amministrativa ha il seguente recapito:

ATAM SpA

Località Case Nuove di Ceciliano, 49/5 – 52100 AREZZO

Tel. 0575/984520 – 0575/984534 | Fax. 0575/381012

Numero Verde 800 381 730

www.atamarezzo.it

atam@atamarezzo.it

2.2 ORARI E UFFICI AL PUBBLICO

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

SEDE AZIENDALE

Loc. Case Nuove di Ceciliano n. 49/5 - 52100 Arezzo

Tel. 0575/984520 - 0575/984534 | Fax 0575/381012

Numero Verde: 800 381 730

Orario apertura al pubblico:

- Dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 14:00
- Lunedì pomeriggio dalle 15:30 alle 18:30
- Festivi: chiuso

Presso questo ufficio gli utenti possono:

- Ottenere informazioni e/o assistenza
- Inoltare reclami
- Segnalare disservizi e/o guasti

TICKET POINT

Piazza della Repubblica angolo Via Piero della Francesca (davanti alla stazione ferroviaria)

Tel. da rete fissa 800922984

Tel. da mobile 199168182 con costo a carico di chi chiama pari ad una telefonata ordinaria in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore.

Orario apertura al pubblico:

- Dal lunedì al sabato, dalle 6.10 alle 20.00
- Domenica: periodo invernale: dalle 8.00 alle 12.30; periodo estivo: dalle 6.20 alle 12.30 (qualora il giorno di domenica ricada negli ultimi due giorni o nei primi due giorni del mese, l'orario di sportello è il seguente: dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00).
Chiuso nei giorni festivi e nel giorno del Patrono della città (07/08).

Presso questo punto vendita gli utenti possono:

- Sottoscrivere la tessera Arezzo Card (tecnologia contact less) per l'abilitazione ai servizi di sosta, di bike sharing, car sharing, ricarica elettrica (elettropoints) e di trasporto pubblico urbano fornito dalla società Tiemme Spa
- Sottoscrivere abbonamenti per tutti i servizi erogati da Atam SpA
- Ricaricare l'Arezzo card ed effettuare i relativi pagamenti
- Ottenere informazioni e/o assistenza
- Segnalare disservizi e/o guasti

2.3 CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

Obiettivi

In piena sintonia con gli indirizzi espressi e tutelati dal sistema della Pubblica Amministrazione ATAM S.p.A. è consapevole di contribuire con il proprio operato, con senso di responsabilità ed integrità morale, al processo di sviluppo dei servizi pubblici locali ed alla crescita civile del paese.

ATAM SpA crede nel valore del lavoro e considera la legalità, la correttezza e la trasparenza dell'agire presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi economici, produttivi, sociali.

Adozione

ATAM SpA ha adottato con determina dell'Amministratore Unico n° 30 del 31/10/2016 un proprio codice etico e di comportamento in ottemperanza alla normativa prevista in materia di responsabilità amministrativa ex D. Lgs. n. 231/2001 ed in conformità ai principi che regolano il settore nel quale la Società opera. Il codice etico e di comportamento adottato enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di Atam S.p.A. rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale. Esso costituisce pertanto una direttiva contenente regole di condotta e di comportamento che devono essere osservate nella quotidianità del lavoro e divenire bagaglio personale di ciascun dipendente della Società. Atam S.p.A. auspica che il Codice contribuisca alla coesione tra tutti i dipendenti e collaboratori, rendendoli consapevoli e orientati, nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità, nel perseguire gli obiettivi aziendali con metodi leali e corretti.

Diffusione

Del Codice è data ampia diffusione sia interna mediante pubblicazione sia nella rete intranet

aziendale che esterna mediante pubblicazione nella sezione “sistemi di gestione / Sistema di gestione ex D.Lgs 231/01” del sito internet istituzionale **www.atamarezzo.it**

Ciascun collaboratore interno ed esterno della Società è tenuto a conoscere e rispettare le previsioni del Codice; la Società vigila con attenzione sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo ed intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

Aggiornamento

Con determina dell'Amministratore Unico di ATAM SpA il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organo di controllo.

2.4 LA CERTIFICAZIONE AZIENDALE

Atam SpA, a partire dal 2008, ha un sistema di gestione certificato secondo la norma ISO 9001. La certificazione rappresenta l'impegno concreto di Atam verso l'erogazione di servizi con idonei standard qualitativi secondo quanto richiesto dal Comune di Arezzo con la sottoscrizione del contratto di servizio.

Si riporta di seguito un estratto della Politica della Qualità:

L'ATAM S.p.A. ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la soddisfazione delle esigenze del mercato e mantenere un ruolo pro-attivo nei confronti di esso.

L'attività dell'ATAM S.p.A. si sviluppa in un contesto complesso che coinvolge una molteplicità di Parti interessate, interne ed esterne all'Organizzazione; interne quali: i responsabili ed i soci, tutti i dipendenti; esterne quali: gli utenti dei servizi, le stazioni appaltanti, i fornitori, le associazioni di consumatori ed altre, i sindacati, ecc.. L'insieme di questi soggetti è il mercato per l'ATAM S.p.A..

Per assolvere a questo ruolo deve offrire un servizio competitivo e deve migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili, interagendo costantemente con le Parti interessate.

Per l'erogazione dei servizi ATAM si avvale di risorse umane interne qualificate e competenti, che provvede a mantenere costantemente aggiornate e formate per le tematiche di competenza. Per i servizi erogati in out sourcing ATAM ricerca, valuta e sorveglia attentamente i Fornitori ritenuti critici per la qualità del servizio finale erogato al cliente, impostando con tali Fornitori un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia, per consentire un miglioramento continuo di ATAM stessa e dei suoi Fornitori.

Per la realizzazione di quanto dichiarato in questo documento, ATAM ha istituito, applica e si impegna a migliorare costantemente il proprio Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'applicazione di un Sistema di gestione per la qualità ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del Cliente, sia quelle espresse che quelle tacite e mantenere una primaria reputazione in fatto di qualità, e il pieno rispetto dei requisiti cogenti applicabili.

Fermo restando la professionalità e competenza dei singoli componenti di ATAM, dalla quale non si deve derogare, il Cliente deve essere costantemente l'elemento al quale la nostra organizzazione deve tendere.

Oggi è diventato necessario rendere oggettivamente noto alla comunità il raggiungimento ed il

mantenimento di tale livello qualitativo, cioè stabilire un Sistema di gestione per la qualità che sia Certificato da qualificato Organismo e oggettivamente apprezzato dai Clienti.

La qualità nel servizio non deve ridursi quindi ad una semplice dichiarazione di intenti, ma essere la realtà operativa di ATAM.

Obiettivi specifici coerenti con la visione strategica qui espressa, traguardi misurabili e programmi operativi per il perseguimento della Politica per la Qualità, nonché di destinazione delle risorse, sono definiti e riesaminati, con l'apporto di tutti i componenti della Direzione e ratificati in occasione delle riunioni periodiche di Riesame del Sistema di Gestione della Qualità.

2.5 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001

Atam si è dotata nel corso del 2011 di un Modello di organizzazione, di gestione e di 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 Modello nel suo complesso si compone dei seguenti documenti:

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

Per un corretto funzionamento del Modello, Atam ha provveduto a nominare in data 11/4/2016 un Organismo di Vigilanza monocratico (lettera di nomina del 11/4/2016 protocollo aziendale n° 142) a cui ha conferito i poteri previsti dalla normativa vigente.

L'Organismo di Vigilanza può essere contattato accedendo a "Segnalazioni Riservate" della sezione "contatti" del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it

Sempre sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it nella sezione "Sistemi di Gestione" / "Sistema di Gestione ex D.Lgs 231/01" è possibile visionare e scaricare la seguente documentazione:

- Modello di gestione parte generale;
- Codice etico e di comportamento;
- Codice disciplinare.

3. SERVIZI EROGATI

Il Comune di Arezzo con la sottoscrizione del contratto di servizio in data 19/12/2014 ha affidato ad ATAM SpA la gestione delle aree di sosta a pagamento nel territorio del Comune di Arezzo e tutte quelle attività collaterali ed accessorie alla mobilità quali i servizi di Car Sharing, Bike Sharing, Infomobilità, ricarica veicoli elettrici e la gestione delle Scale Mobili di proprietà comunale.

3.1 AREZZO CARD

L'Arezzo Card è una tessera multifunzione con tecnologia contact-less indispensabile per acquistare ed usufruire dei principali servizi alla mobilità erogati nel Comune di Arezzo da ATAM SpA e Tiemme SpA. In particolare per quanto riguarda i servizi forniti da ATAM la tessera Arezzo Card consente:

- L'acquisto di abbonamenti validi per la sosta;
- Il pagamento della sosta attraverso borsellino elettronico con credito a scalare presso i parcometri aziendali e le casse automatiche dei parcheggi regolati da barriere;
- L'utilizzo del servizio di bike sharing.
- L'utilizzo del servizio di car sharing.
- L'utilizzo del servizio di ricarica di auto elettriche.

I cittadini per ottenere il rilascio della tessera Arezzo Card devono recarsi presso gli uffici del Ticket Point (vedi punto 2.2 "orari uffici al pubblico") e compilare l'apposito modulo di richiesta allegando una foto tessera. Gli operatori una volta raccolto il modulo di richiesta e verificata la completezza delle informazioni provvedono all'emissione della card entro 48 ore. La tessera ha un costo di 6,00 € e una validità di 5 anni dalla data di emissione. Per maggiori informazioni si rimanda al sito dedicato www.arezocard.it

3.2 APP ATAM PARKING



Atam Spa pone tra i suoi obiettivi strategici l'attenzione alle modalità di pagamento, con l'obiettivo di rendere il servizio offerto comodo, semplice, veloce ed equo per l'utenza.

In questa ottica è stata realizzata, per dispositivi mobili con sistema operativo iOS e Android, l'App "Atam Parking" per rendere ancora più fruibile, veloce ed accessibile il servizio di pagamento della sosta.

L'utente dopo aver scaricato l'App "Atam Parking" da Google Play Store o da Apple Store ed essersi registrato con proprie credenziali potrà:

- Acquistare la sosta stradale;
- Acquistare abbonamenti ai parcheggi in struttura e in superficie regolari da barriere (servizio di prossima attivazione);
- Ricevere informazioni in tempo reale sui vari servizi erogati da Atam SpA attraverso notifiche sul proprio dispositivo mobile;
- Inoltrare direttamente segnalazioni ad Atam SpA.



arezzo CARD

La carta che ti avvicina

BUS +
PARCHEGGI +
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), Baldaccio, 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



3.3 GESTIONE DELLE AREE DI SOSTA A PAGAMENTO

3.3.1 PARCHEGGI STRADALI (STRISCE BLU)

I parcheggi stradali a pagamento sono individuati lungo le strade e le piazze cittadine dalla specifica segnaletica orizzontale di colore blu ed apposita segnaletica verticale come previsto dal Codice della Strada. I Parcheggi stradali sono a pagamento tutti i giorni feriali e la prima domenica del mese (in concomitanza con la Fiera Antiquaria) dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Attualmente sono state individuate 4 distinte zone:

- ZTL A
- Interno Città Murata;
- Esterno Città Murata;
- Alta Rotazione

Nella tabella sottostante sono riportati tutti i parcheggi stradali gestiti con l'indicazione delle seguenti informazioni:

- Numero posti a pagamento;
- Numero posti destinati a disabili;
- Minuti Sosta minima;
- Ore sosta massima giorni feriali;
- Ore sosta massima prima domenica del mese;

Il sistema tariffario applicato viene definito annualmente dal Comune di Arezzo con apposita delibera. In ogni area di sosta la tariffa applicata è indicata sia nel parcometro che nella relativa segnaletica verticale. Per una visione completa delle tariffe applicate e delle offerte commerciali si rimanda al sito internet istituzionale sempre aggiornato: www.atamarezzo.it

PARCHEGGI STRADALI	Zona	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1° dom. mese	a pagamento
Piazza di Murello, Piaggia del Murello, Piazza Landucci	ZTL A	35	6	30 min.	2 h	4 h	Dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese
Piazzetta Madonna del Conforto	ZTL A	19	2	30 min.	2 h	4 h	
Via Garibaldi (da Via della Minerva a P.ta T. Trieste)	ZTL A	27	4	30 min.	2 h	4 h	
Via dei Palagi	ZTL A	12	2	30 min.	2 h	4 h	
Via Rodi (Piazzetta sul Castro)	ZTL A	33	-	30 min.	2 h	4 h	
Via Sansovino	ZTL A	24	1	30 min.	2 h	4 h	
Totale (A)		150	15				

PARCHEGGI STRADALI	Zona	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1° dom. mese	a pagamento
Piazza Poggio del Sole, Via Fra' Guittone	CITTÀ MURATA	100	3	30 min.	2 h	4 h	Dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese
Via Assab	CITTÀ MURATA	20	2	30 min.	2 h	4 h	
Via Eritrea, Via Eritrea (da Via Fra' Guittone a Via Marcillat)	CITTÀ MURATA	15	3	30 min.	2 h	4 h	
Via Garibaldi (da Via S. Clemente a Via S. Lorentino)	CITTÀ MURATA	16	3	30 min.	2 h	4 h	
Via Guadagnoli (da Via N. Aretino a Via Crispi)	CITTÀ MURATA	66	3	30 min.	2 h	4 h	
Via Guadagnoli (da Via Crispi a Via Macallè), via Macallè	CITTÀ MURATA	28	6	30 min.	2 h	4 h	
Via Leone Leoni	CITTÀ MURATA	24	1	30 min.	2 h	4 h	
Via Marcillat, Via Marconi (da Via Marcillat a Via Cenne della Chitarra), via Marconi	CITTÀ MURATA	25	5	30 min.	2 h	4 h	
Via Margaritone	CITTÀ MURATA	31	6	30 min.	2 h	4 h	
Via Niccolò Aretino	CITTÀ MURATA	39	6	30 min.	2 h	4 h	
Via Pietro Aretino	CITTÀ MURATA	30	4	30 min.	2 h	4 h	
Via Porta Buia	CITTÀ MURATA	4	2	30 min.	2 h	4 h	
Via Rodi	CITTÀ MURATA	19	3	30 min.	2 h	4 h	
Via Spinello	CITTÀ MURATA	15	2	30 min.	2 h	4 h	
Vicolo della Palestra	CITTÀ MURATA	19	1	30 min.	2 h	4 h	
Totale (B)		452	50				
Via Guido Monaco	ALTA ROTAZIONE	5	2	30 min.	1 h	4 h	
Totale (C)		5	2				

PARCHEGGI STRADALI	Zona	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1° dom. mese	a pagamento
Piazzetta Rismondo	ESTERNO C.M.	19	1	30 min.	2h	4h	Dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese
Via Alpe della Luna	ESTERNO C.M.	77	5	30 min.	2h	4h	
Via Arno	ESTERNO C.M.	13	2	30 min.	2h	4h	
Via Benedetto Varchi	ESTERNO C.M.	15	1	30 min.	2h	4h	
Via Guelfa	ESTERNO C.M.	32	1	30 min.	2h	4h	
Via L. B. Alberti (parcheggio Campo di Marte)	ESTERNO C.M.	87	5	30 min.	2h	4h	
Via Monte Cervino	ESTERNO C.M.	62	5	30 min.	2h	4h	
Via Piave	ESTERNO C.M.	12	1	30 min.	2h	4h	
Via Pietri	ESTERNO C.M.	224	7	30 min.	1 giorno	1 giorno	
Via Trasimeno	ESTERNO C.M.	22	2	30 min.	2h	4h	
Via T. e Trieste	ESTERNO C.M.	17	2	30 min.	2h	4h	
P.ta S. Andrea (Gioco del Pallone)	ESTERNO C.M.	17	-	30 min.	2h	4h	
Via XXV Aprile (parcheggio condominio)	ESTERNO C.M.	67	2	30 min.	2 h	4 h	
Via XXV Aprile (parcheggio parco)	ESTERNO C.M.	144	6	30 min.	2 h	4 h	
Caduti sul Lavoro	ESTERNO C.M.	209	8	30 min.	2 h	4 h	
Via del Rossellino	ESTERNO C.M.	20	1	30 min.	2 h	4 h	
Viale Signorelli	ESTERNO C.M.	53	5	30 min.	2 h	4 h	
Via Marco Perennio	ESTERNO C.M.	20	1	30 min.	2 h	4 h	
Via Marco Perennio Chiesa	ESTERNO C.M.	13	1	30 min.	2 h	4 h	
Totale (D)		1123	55				
Totale parcheggi stradali		1730	122				

3.3.1.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO PARCHEGGI STRADALI (STRISCE BLU)

Gli utenti che intendono sostare nei parcheggi stradali a pagamento possono provvedere al pagamento della sosta secondo le seguenti modalità:

- **In contanti** al parcometro: inserendo le monete fino alla cifra voluta; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- **Con carta di credito** al parcometro: inserendo la carta di credito nell'apposito lettore e selezionando il tempo di sosta voluto; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- **Con Arezzo Card** al parcometro utilizzando il credito pre caricato nel borsellino elettronico: premendo il **tasto "i"** sul parcometro e selezionando i comandi:
Arezzo Card / Valid / Compro sosta;
 successivamente è necessario apporre la tessera Arezzo Card nell'apposito lettore e selezionare la sosta desiderata. Il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- **Con APP Atam Parking** direttamente dal proprio smartphone: utilizzando l'applicazione messa a disposizione da Atam SpA è possibile selezionare il parcheggio ed acquistare la sosta per il tempo necessario inserendo i dati della propria carta di credito e della targa dell'autovettura. In questo caso non sarà necessario esporre nessun biglietto sul parabrezza dell'auto. Il personale ausiliario della sosta controllerà il pagamento attraverso il proprio tablet.
- **Con le principali APP** del settore direttamente dal proprio smartphone: utilizzando le applicazioni dei principali operatori del settore è possibile selezionare il parcheggio ed acquistare la sosta per il tempo necessario. In questo caso non sarà necessario esporre nessun biglietto sul parabrezza dell'auto.

Il personale ausiliario della sosta controllerà il pagamento attraverso il proprio tablet. (per maggiori informazioni sulle App utilizzabili si rimanda all'apposita sezione del sito internet www.atamarezzo.it)

3.3.1.2 ABBONAMENTO PARCHEGGI STRADALI

Il sistema tariffario deliberato dal Comune di Arezzo prevede la possibilità per chi risiede, dimora o lavora in determinate strade e piazze cittadine di poter stipulare delle forme di abbonamento mensili, trimestrali, semestrali e annuali che consentono la sosta in specifiche aree.

Di seguito riportiamo l'elenco degli abbonamenti che possono essere rilasciati, i requisiti necessari per essere sottoscritti e le aree di sosta a cui danno accesso:

DENOMINAZIONE ABBONAMENTO	Requisito per la sottoscrizione	Aree di sosta consentite
Città Murata (la porzione di centro abitato circondata dalle mura medicee)	Residenza o dimora all'interno della Città Murata	In tutte le strade di libera circolazione della Città Murata (eccetto le vie ad "alta rotazione"), in via B. Rossellino e nelle vie in ZTL A in orario di accesso parcheggi
Zona Rilevanza Urbanistica Via "Filippo Lippi"	Residenza o dimora in Via Filippo Lippi	Via Frà Guittone, Via B. Rossellino
Via Alpe della Luna	Residenza o dimora in Via Alpe della Luna	Via Alpe della Luna
Via Monte Cervino	Residenza o dimora nel tratto di Via Monte Cervino nel tratto compreso nei numeri civici da 8 a 14	Via Monte Cervino
Via Monte Falco	Residenza o dimora in via Monte Falco	Via Alpe della Luna, Via Monte Cervino
Via XXV Aprile, Via Caduti sul Lavoro	Residenza o dimora in Via XXV Aprile, Via Caduti sul Lavoro, Viale Mecenate nel tratto compreso dai civici da 1 a 35	Via XXV Aprile, Via Caduti sul Lavoro
Viale L. Signorelli	Residenza o dimora in viale L. Signorelli o via P. Uccello	Viale Signorelli
Piazzetta S. Andrea, Via Trento Trieste, Viale Signorelli	Residenza o dimora in Piazzetta S. Andrea, via Trento Trieste e via Matteotti (per entrambe limitatamente al tratto fra via Sergorello e via Sansovino), via Sansovino (eccetto tratto ZTL A), Via Mino da Poppi nel tratto fra via Sansovino e il civico n°36	Piazzetta S. Andrea, Via Trento Trieste, Viale Signorelli
Via Piave, Via Trasimeno, Via Guelfa	Residenza o dimora in via Isonzo, via Piave, via Trasimeno nel tratto compreso tra via Isonzo e Piazza Saione, Via Montegrappa, Via N. Sauro, Piazza Saione, Via Guelfa, Via Vittorio Veneto nel tratto compreso tra Piazza Saione e Via Piave	Via Piave, Via Trasimeno, Via Guelfa
Via Varchi	Via Varchi nel tratto compreso tra l'intersezione con le Vie Rossellino e Montecervino con Via Marco Perennio	Via Varchi
Via Pietri	Attività lavorativa nella parte alta del centro storico (vedi cartografia sul sito internet www.atamarezzo.it)	Via Pietri
Amministratori	Amministratori Comunali e Provinciali	Tutti i parcheggi stradali

3.3.1.3 MODALITA' DI SOTTOSCRIZIONE DEGLI ABBONAMENTI PARCHEGGI STRADALI (STRISCE BLU)

Per poter sottoscrivere abbonamenti ai parcheggi stradali è necessario recarsi presso gli uffici del Ticket Point (vedi punto 2.2 "orari uffici al pubblico") con una foto tessera e compilare sia il modulo per il rilascio della tessera Arezzo Card sia il modulo di richiesta abbonamento stradale.

Il Personale del Ticket Point verificata la completezza delle informazioni raccolte provvederà, entro 48 ore, a rilasciare la tessera Arezzo Card (con all'interno caricato il titolo di sosta) e il relativo tagliando da esporre in maniera ben visibile sul parabrezza dell'auto.

Il tagliando di abbonamento conterrà le seguenti informazioni:

- **Tipologia di abbonamento** (es. Città Murata, Via Varchi, Viale Signorelli ecc...);
- **Targa** del veicolo;
- **Scadenza** dell'abbonamento.

Il personale Ausiliario della Sosta impegnato nell'attività di controllo verificherà la corrispondenza fra il numero di targa dell'auto e quello riportato nel tagliando di abbonamento, l'area di sosta interessata e la scadenza dell'abbonamento provvedendo ad elevare preavviso di accertamento nei seguenti casi:

- **Numero di targa** dell'auto non corrispondente con quello indicato nel tagliando esposto;
- **Area di sosta** controllata non corrispondente con quella indicata nel tagliando esposto;
- **Data di scadenza** dell'abbonamento superata.

ATAM SpA con l'obiettivo di rendere il servizio offerto all'utenza sempre più comodo, semplice e veloce sta lavorando ad implementare le modalità di pagamento dei servizi erogati. A breve pertanto sarà consentito acquistare gli abbonamenti per la sosta stradale anche attraverso l'App "Atam Parking" (vedi punto 3.2 App Atam Parking)

Per quanto riguarda l'offerta commerciale, il disciplinare "abbonamenti sosta stradale", la descrizione dei requisiti per la sottoscrizione e tutta la modulistica necessaria si rimanda all'apposita sezione "abbonamenti" del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it

3.3.2 PARCHEGGI IN SUPERFICIE E IN STRUTTURA REGOLATI DA BARRIERE

Atam gestisce due parcheggi in superficie e tre parcheggi in struttura multipiano tutti regolati da impianti di automazione a barriera:

Parcheggio in superficie EDEN	N. posti auto totali	N. accessi attrezzati totali	N. casse automatiche	Tariffa oraria sosta minima
Aperto 24 h a pagamento i giorni feriali e la prima domenica del mese dalle 7:30 alle 20:30	209	1	2	1 ora
Parcheggio in superficie CADORNA (P.ZZA FANFANI)	N. posti auto totali	N. accessi attrezzati totali	N. casse automatiche	Tariffa oraria sosta minima
Aperto 24 h a pagamento i giorni feriali e la prima domenica del mese dalle 8:30 alle 20:30	250	2	2	1 ora
Parcheggio Multipiano MECENATE	N. posti auto totali	N. accessi attrezzati totali	N. casse automatiche	Tariffa oraria sosta minima
A pagamento 24 h	479	3	2	1 ora
Parcheggio Multipiano SAN DONATO (OSPEDALE)	N. posti auto totali	N. accessi attrezzati totali	N. casse automatiche	Tariffa oraria sosta minima
A pagamento 24 h	720	3	3	1 ora
Parcheggio Multipiano BALDACCIO	N. posti auto totali	N. accessi attrezzati totali	N. casse automatiche	Tariffa oraria sosta minima
A pagamento 24 h	265	3	1	1 ora

ATAM SpA ha implementato dei sistemi telematici di tipo avanzato che consentono di controllare da remoto, tramite centrale operativa, i dispositivi a barriera, consentendo anche la comunicazione audio/video tra cliente ed addetto della centrale. I parcheggi sono dotati di sistemi di video sorveglianza che registrano in continuo le immagini e sono collegati anche in real-time alla centrale operativa presso la sede amministrativa di Atam SpA. Queste dotazioni tecniche, insieme ai sistemi automatici di rilevazione allarmi, garantiscono alla clientela, oltre ad una maggiore sicurezza, anche una rapida risoluzione per eventuali problematiche ai sistemi di accesso o relative ad emergenze di qualsiasi natura.

Al fine di informare i clienti ed incentivare l'utilizzo dei parcheggi in struttura, ATAM ha installato lungo le principali vie di accesso della città dei pannelli a messaggio variabile che informano gli utenti in tempo reale sull'effettiva disponibilità di posti auto nei parcheggi (Sistema di Infomobilità). Per quanto riguarda l'offerta commerciale, le tariffe orarie e i disciplinari dei parcheggi si rimanda all'apposita sezione "parcheggi" del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it

3.3.2.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO PARCHEGGI IN SUPERFICIE E IN STRUTTURA REGOLATI DA BARRIERE

I sistemi di pagamento sono stati sviluppati in modo integrato, per garantire una continuità ed assoluta accessibilità al servizio e per rispondere in maniera corretta ed attenta alle esigenze della clientela.

ATAM SpA pone tra i suoi obiettivi strategici l'attenzione alle modalità di pagamento, con l'obiettivo di rendere il servizio offerto comodo, semplice, veloce ed equo per l'utenza.

Il pagamento della sosta nei parcheggi in struttura può essere effettuato con le seguenti modalità:

- **In contanti** alla cassa automatica: prima di recuperare l'auto inserendo il biglietto ritirato alla colonnina di entrata e pagando in contanti quanto dovuto. Effettuato il pagamento la cassa automatica restituirà il biglietto vidimato che dovrà essere utilizzato al colonnino per uscire dall'area di sosta.
- **Con carta di credito** alla cassa automatica: prima di recuperare l'auto inserendo il biglietto ritirato alla colonnina di entrata e pagando con carta di credito quanto dovuto. Effettuato il pagamento la cassa automatica restituirà il biglietto vidimato che dovrà essere utilizzato al colonnino per uscire dall'area di sosta.
- **Con Arezzo Card** al colonnino di uscita utilizzando il credito pre caricato nel borsellino elettronico: una volta entrati nell'area di sosta utilizzando la tessera Arezzo Card (accostandola al lettore del colonnino di ingresso) sarà possibile effettuare il pagamento senza passare dalla cassa automatica accostando la tessera Arezzo Card nell'apposita tasca del colonnino di uscita. Qualora il credito presente nella tessera Arezzo Card non fosse sufficiente per pagare la sosta sarà necessario recarsi presso la cassa automatica ed effettuare un'operazione di ricarica e solo successivamente uscire dall'area di sosta. (Tale modalità di pagamento non è attiva per il parcheggio Eden)
- **Con Servizio Telepass** presso le aree di sosta abilitate indicate con apposita segnaletica: gli utenti con dispositivo telepass potranno usufruire dell'area di sosta senza dover passare dalla cassa automatica. Gli utenti in ingresso e uscita dal parcheggio dovranno rallentare per permettere al telepass di trasmettere il segnale, dopo il "beep" la barriera si alzerà automaticamente.

3.3.2.2 ABBONAMENTI PARCHEGGI IN SUPERFICIE E IN STRUTTURA REGOLATI DA BARRIERE

Il sistema tariffario deliberato dal Comune di Arezzo prevede la possibilità per determinate categorie di utenti di poter stipulare delle forme di abbonamento mensili, trimestrali, semestrali e annuali che consentono la sosta nei vari parcheggi in superficie e struttura regolati da barriere con la sola esclusione dell'area di sosta Eden.

PARCHEGGIO	Tipologia
Mecenate	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ordinario diurno 6:30 – 21:30 ■ Ordinario 24 h ■ Notturmo 20:00 – 8:00 ■ Diurno lavoratori 6:30 – 21:30 ■ Diurno lavoratori 7:30 – 18:30 ■ Residenti 24h ■ Residenti Città Murata + opzione Mecenate ■ Studenti dal lunedì al sabato 6:30 – 21:30 ■ Pendolari dal lunedì al venerdì 24h
Baldaccio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ordinario diurno 6:30 – 21:30 ■ Ordinario 24 h ■ Ordinario 24 h con box auto ■ Notturmo 20:00 – 8:00 ■ Diurno lavoratori 6:30 – 21:30 ■ Diurno lavoratori Enti convenzionati 6:30 – 21:30 ■ Lavoratori Questura 24 h ■ Residenti 24h ■ Studenti dal lunedì al sabato 6:30 – 21:30
San Donato (Ospedale)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ordinario 24 h ■ Studenti dal lunedì al sabato 6:30 – 21:30 ■ Lavoratori 24 h ■ Dipendenti ASL 24 h
Cadorna (Piazza Fanfani)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lavoratori 24 h (max 50 posti) ■ Lavoratori mattina 8:30 – 15:00 (max 50 posti) ■ Lavoratori pomeriggio 14:00 – 20:30 (max 50 posti) <p>Qualora non vi siano posti disponibili all'atto della richiesta di abbonamento si procederà all'inserimento del nominativo in apposita lista di attesa consultabile sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it sezione "parcheggio Cadorna"</p>

Per quanto riguarda l'offerta commerciale, il disciplinare, la descrizione dei requisiti per la sottoscrizione e tutta la modulistica necessaria si rimanda all'apposita sezione "abbonamenti" del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it.

3.3.2.3 MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE ABBONAMENTI PARCHEGGI IN SUPERFICIE E STRUTTURA

Per poter sottoscrivere abbonamenti ai parcheggi in superficie e struttura regolati da barriere è necessario recarsi presso gli uffici del Ticket Point (vedi punto 2.2 “orari uffici al pubblico”) con una foto tessera e compilare sia il modulo per il rilascio della tessera Arezzo Card che il modulo di richiesta abbonamento al parcheggio.

Il Personale del Ticket Point verificata la completezza delle informazioni raccolte provvederà, entro 48 ore , a rilasciare la tessera Arezzo Card con all’interno caricato il titolo di sosta.

La tessera Arezzo Card è una carta di prossimità con tecnologia “contact less” che viene programmata in funzione della tipologia di abbonamento e della fascia oraria di utilizzo prescelta.

Il titolare dell’abbonamento per poter entrare e uscire dall’area di sosta dovrà accostare la tessera Arezzo Card nell’apposita tasca presente nei colonnini di ingresso e uscita.

La tessera Arezzo Card oltre a contenere l’abbonamento può funzionare anche come borsellino elettronico con credito a scalare che se caricato potrà essere utilizzato per pagare gli eventuali periodi di sosta aggiuntiva rispetto alla propria tipologia di abbonamento e/o fascia oraria e per pagare la sosta sia stradale che in aree regolate da barriere.

La prima emissione degli abbonamenti avviene obbligatoriamente presso gli uffici del Ticket Point (vedi punto 2.2 “orari uffici al pubblico”) i rinnovi successivi possono invece essere effettuati presso le casse automatiche del parcheggio.

Per quanto riguarda l’offerta commerciale si rimanda all’apposita sezione “abbonamenti” del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it



3.3.3 PARCHEGGI BUS TURISTICI (Via Bernardo Rossellino)

Atam SpA mette a disposizione un'area per la sosta degli autobus turistici una volta effettuate le operazioni di carico e scarico di passeggeri e bagagli. L'area di sosta di Via Bernardo Rossellino dispone di 9 stalli ed è nelle immediate vicinanze del centro storico cittadino raggiungibile dopo una breve camminata a piedi di circa 10 minuti. La tariffa unica giornaliera 24h è di 20,00 €.

Il pagamento potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- **In contanti** al parcometro inserendo l'importo dovuto; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- **Con carta di credito** al parcometro: inserendo la carta di credito nell'apposito lettore e selezionando l'importo dovuto; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- **Con App Atam Parking** direttamente dal proprio smartphone: utilizzando l'applicazione messa a disposizione da Atam SpA è possibile selezionare il parcheggio ed acquistare la sosta giornaliera inserendo i dati della propria carta di credito e della targa dell'autoveicolo. In questo caso non sarà necessario esporre nessun biglietto sul parabrezza dell'auto. Il personale ausiliario della sosta controllerà il pagamento attraverso il proprio tablet.

Come arrivare

Uscire al casello autostradale di Arezzo prendere il raccordo autostradale Arezzo - Battifolle SS679 in direzione Via dei Carabinieri seguire Via dei Carabinieri e Via Baldaccio d'Anghiari fino a Via di Rossellino.

Punti per carico e scarico passeggeri

Per un veloce accesso al centro città i passeggeri possono essere scaricati e caricati presso l'area di sosta "Pietri" in Via Giuseppe Pietri da dove, attraverso un impianto di risalita meccanizzato (scale mobili), possono accedere al centro storico (Piazza della Libertà - Duomo).

Divieti di transito

E' opportuno segnalare per chi accede in Città da Via Vittorio Veneto la presenza di un sottopasso ferroviario con limite di altezza pari a 3,00 m.

3.3.4 PARCHEGGI AREA CAMPER

Per i camperisti Atam SpA mette a disposizione due apposite aree di sosta:

19 posti presso l'area Camper in Via da Palestrina (zona nord della Città):

L'area Camper è dotata degli attacchi per rifornirsi di acqua potabile e scaricare le acque reflue. Il collegamento con il centro storico è garantito grazie all'impianto di risalita meccanizzato che collega il parcheggio Pietri con Piazza della Libertà (Duomo Città di Arezzo). Gli utenti infatti potranno raggiungere le scale mobili dopo una breve camminata di circa 10 minuti (650 metri).

30 posti presso l'area Camper in Via Duccio di Buoninsegna (zona sud della Città):

L'area Camper è dotata degli attacchi per rifornirsi di acqua potabile, energia elettrica e scaricare le acque reflue. Il collegamento con il centro storico è garantito con una breve camminata di circa 10 minuti.

Le aree di sosta per camper sono a pagamento tutti i giorni inclusi i festivi.

Tariffa oraria: 0,80 €

Tariffa giornaliera: 8,00 €

Sosta minima: 1 ora

Il pagamento potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- **In contanti** al parcometro inserendo l'importo dovuto; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- **Con carta di credito** al parcometro: inserendo la carta di credito nell'apposito lettore e selezionando l'importo dovuto; il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- **Con App Atam Parking** direttamente dal proprio smartphone: utilizzando l'applicazione messa a disposizione da Atam SpA è possibile selezionare il parcheggio ed acquistare la sosta oraria o giornaliera inserendo i dati della propria carta di credito e della targa dell'autoveicolo. In questo caso non sarà necessario esporre nessun biglietto sul parabrezza dell'auto. Il personale ausiliario della sosta controllerà il pagamento attraverso il proprio tablet.
- **Con le principali App** del settore direttamente dal proprio smartphone: utilizzando le applicazioni dei principali operatori del settore è possibile selezionare il parcheggio ed acquistare la sosta oraria o giornaliera. In questo caso non sarà necessario esporre nessun biglietto sul parabrezza dell'autoveicolo. Il personale ausiliario della sosta controllerà il pagamento attraverso il proprio tablet.

3.4 SERVIZIO DI BIKE SHARING: ARbike



È il servizio di bike sharing rivolto a tutti coloro che frequentano per lavoro, svago o turismo la Città di Arezzo. Nove stazioni distribuite sull'area urbana consentiranno di vivere la città su due ruote, di spostarsi autonomamente scegliendo il proprio percorso e decidendo i propri tempi.

Abbonandosi al servizio è possibile prelevare e riconsegnare la bicicletta in una qualsiasi delle stazioni presenti in città purché con posti liberi.

Pensato per gli spostamenti brevi, il bike sharing oggi rappresenta la forma di spostamento urbano più conveniente, sia in termini di tempo sia in termini economici.

Grazie alla tessera Arezzo Card è possibile utilizzare la bicicletta tutti i giorni 24 ore su 24 evitando traffico e problemi di parcheggio.

Istruzioni per l'uso

1. Acquista l'abbonamento presso l'ufficio Ticket Point in Piazza della Repubblica (vedi punto 2.2 "orari uffici al pubblico") o scaricando l'App "Bicincittà";
2. Raggiunta la stazione Bike Sharing più vicina, preleva la tua bici: ogni stazione è composta da una serie di colonnine cicloposteggio. Passa la tua Arezzo Card su una colonnina con bici disponibile o utilizza l'App "Bici in Città" con il tuo smartphone, attendi la sequenza di bip accelerati, solleva leggermente la bici e sfilala verso destra, salta in sella e pedala!
3. Una volta a destinazione, riconsegna la bici in una stazione Bike Sharing: inserisci la bici all'interno della colonnina cicloposteggio e attendi che il sistema confermi con tre bip l'avvenuto aggancio. Verifica sempre che la procedura sia perfettamente riuscita.

Consigli per l'uso

1. Utilizza la bici solo per il tempo necessario allo spostamento in città.
2. Riconsegna la bici a destinazione raggiunta, potrai prelevarla nuovamente in seguito evitando di pagare inutilmente la tariffazione prevista per un utilizzo prolungato del mezzo.
3. Segnala anomalie o malfunzionamenti al servizio clienti, contribuirai a rendere il sistema più efficiente e intervenire tempestivamente per la risoluzione di inconvenienti.

Regole per l'uso

1. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto a terzi.
2. Il servizio non può essere utilizzato da minori di diciotto anni.
3. Ricorda, la bicicletta è un mezzo di trasporto, è necessario rispettare le normative vigenti del codice della strada.

Ubicazione delle stazioni di prelievo/deposito

1. Stazione FS – Piazza della Repubblica
2. Terminal Bus – via Piero della Francesca
3. Ospedale San Donato – via Nenni
4. Piazza Giotto
5. Tribunale – via Fonte Veneziana
6. Parcheggio Baldaccio – Via Baldaccio d’Anghiari
7. Parcheggio Mecenate – Viale Mecenate
8. Piazza Sant’Agostino
9. Via Bucciarelli Ducci

Le iscrizioni e le ricariche si effettuano presso gli uffici del Ticket Point (vedi punto 2.2 “orari uffici al pubblico”) o utilizzando l’App “Bicincittà”. Alla sottoscrizione dell’abbonamento è necessario, oltre a compilare i moduli di richiesta, consegnare anche una foto tessera.

Per quanto riguarda l’assistenza tecnica, l’utilizzo del servizio ed eventuali informazioni sullo stesso rivolgersi agli uffici amministrativi di ATAM SpA Tel. 0575/984520 – 0575/984534 – numero verde gratuito 800381730

I costi di attivazione e utilizzo sono consultabili sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it nella sezione “bike sharing”.



3.5 SERVIZIO DI 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 attivo 24 ore su 24 prevede la possibilità di noleggiare due distinte tipologie di veicoli:

- **Modello Twizy Renault** per il solo trasporto di persone (massimo 2 occupanti) che può essere prelevato e rilasciato in qualsiasi luogo all'interno dell'area di copertura del servizio (free floating).
- **Modello Kangoo Renault** per il trasporto promiscuo passeggeri/merci che deve essere prelevato e rilasciato esclusivamente presso il parcheggio multipiano Mecenate.

Per prendere visione dell'area di copertura del servizio si può accedere al sito internet: www.carsharingarezzo.it



Istruzioni per l'uso

1. Sottoscrivi la tessera Arezzo Card presso l'ufficio Ticket Point in Piazza della Repubblica (vedi punto 2.2 "orari uffici al pubblico");
2. Iscriviti al servizio di Car Sharing collegandoti al sito www.carsharingarezzo.it inserendo i dati della tua tessera Arezzo Card;
3. Accetta il regolamento, autorizza l'informativa sulla privacy e acquista un credito prepagato di 5,00 € con carta di credito;
4. Con l'acquisto del credito prepagato riceverai le credenziali per accedere al servizio
5. Ottenute le credenziali presenta all'ufficio del Ticket Point la tua patente di guida per essere abilitato all'utilizzo del servizio;
6. Contatta gli uffici amministrativi di ATAM SpA per una dimostrazione pratica sull'utilizzo dei mezzi adibiti al servizio di car sharing.

Regole per l'uso

1. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto a terzi;
2. È necessario presentare la patente di guida di categoria B
3. Permette l'ingresso e la sosta gratuita sempre all'interno della ZTL A;
4. Permette l'ingresso e la sosta gratuita all'interno della ZTL B durante l'orario di apertura della stessa;
5. Il costo del servizio è calcolato in base ai minuti di utilizzo del servizio ed è addebitato su carta di credito.

Le modalità di utilizzo del servizio, gli orari, le tariffe e ogni altra informazione utile sono riportate sul sito internet www.carsharingarezzo.it e nel sito internet istituzionale www.atamarezzo.it alla sezione "car sharing"

3.6 SERVIZIO DI RICARICA VEICOLI ELETTRICI

Il sistema "Elettropoints" del Comune di Arezzo gestito da ATAM SpA è costituito da n. 12 stazioni di ricarica per auto elettriche:

■ Parcheggio Mecenate	1 punto
■ Parcheggio Ospedale	1 punto
■ Piazza della Repubblica (stazione)	2 punti
■ Parcheggio Fanfani	1 punto
■ Parcheggio Eden	2 punti
■ Parcheggio Pietri	2 punti
■ Parcheggio Tribunale	1 punto
■ Parcheggio Rossellino	1 punto
■ Parcheggio Rismondo	1 punto



Le colonnine per la ricarica sono operative 24h su 24h. Il servizio è fornito all'utenza mediante la sottoscrizione della tessera Arezzo Card e la relativa abilitazione al servizio presso l'ufficio Ticket Point in Piazza della Repubblica (vedi punto 2.2 "orari uffici al pubblico").

Agli utenti abilitati vengono fornite delle credenziali per la consultazione on-line tramite portale Web delle informazioni relativi all'utilizzo del servizio. Il costo della ricarica elettrica è incluso nella tariffa di sosta ove dovuta.

ATAM SPA si riserva, previa comunicazione scritta agli utenti già iscritti, di variare le condizioni economiche del servizio. Gli utenti, in quest'ultimo caso, potranno recedere dal contratto, anche prima della naturale scadenza, senza alcun costo, previa comunicazione scritta ad ATAM SPA.

L'accesso al servizio è consentito nel seguente modo:

1. Accostando l'Arezzo Card al lettore della colonnina di ricarica si apre lo sportello che permette l'inserimento della spina nella presa di corrente;
2. Il sistema di sicurezza impedisce l'estrazione della spina fino a che l'utente, effettuata la ricarica non sblocca con la tessera Arezzo Card il blocco di estrazione.

ATAM SpA gestisce i rapporti con la clientela secondo quanto disciplinato al punto 2.2 "orari uffici al pubblico" della presente carta dei servizi. Le modalità di utilizzo del servizio e ogni altra informazione utile sono riportate sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it alla sezione "elettropoints"

3.7 SERVIZIO DI RISALITA MECCANIZZATO (SCALE MOBILI) DI VIA PIETRI



L'impianto di risalita meccanizzato (scale mobili) realizzato dal Comune di Arezzo e gestito da Atam SpA rappresenta per cittadini e turisti un facile e veloce accesso al centro storico di Arezzo dall'area di sosta Pietri situata a nord della Città.

Orario di apertura impianto

Dal 1 gennaio al 31 marzo	dalle 6:00 alle 22:00
Dal 1 aprile al 31 maggio	dalle 6:00 alle 24:00
Dal 1 giugno al 30 settembre	dalle 6:00 alle 1:00
Dal 1 ottobre al 31 ottobre	dalle 6:00 alle 24:00
Dal 1 novembre al 31 dicembre	dalle 6:00 alle 22:00

Estensioni del servizio sono previste in occasioni di particolari eventi e manifestazioni.

Servizio disabili

Atam SpA mette a disposizione un servizio taxi con mezzo appositamente attrezzato per trasportare persone con disabilità dal parcheggio Pietri a Piazza delle Libertà (Duomo di Arezzo) e viceversa. Per richiedere il servizio è necessario contattare l'operatore premendo l'apposito tasto SOS all'ingresso dell'impianto appositamente segnalato.

Area di sosta Pietri

Gli utenti che utilizzano le scale mobili possono lasciare la propria autovettura presso il parcheggio Pietri posto all'ingresso dell'impianto:

Posti a pagamento:	225
Posti per disabili:	8
Tariffa oraria:	0,70 €
Tariffa giornaliera:	5,00 €
Sosta minima:	30 minuti

Per le modalità di pagamento prendere visione di quanto riportato al punto 3.1.2. "modalità di pagamento dei parcheggi stradali (strisce blu)" della presente carta dei servizi.

4. CONDIZIONI 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 a:

- 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 Amministrative

Le aree di sosta a pagamento su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada. L'accertamento delle violazioni in materia di sosta sulle strade comunali è effettuato direttamente dal Comando di Polizia Municipale o dagli Ausiliari del Traffico dipendenti di ATAM SpA. L'ausiliario del traffico, detto anche Ausiliario della sosta, è una figura lavorativa istituita dalle legge n. 127 del 15 maggio 1997 (articolo 17, commi 132 e 133) detta Bassanini bis, e successivamente interpretata dalle legge n. 488 del 23 dicembre 1999 (art. 68).

Gli Ausiliari del Traffico sono nominati dal Sindaco, previa partecipazione ad un corso di formazione effettuato dal Comando della Polizia Municipale.

Il personale Ausiliare della Sosta di ATAM SpA se nell'attività di verifica riscontra il mancato pagamento della sosta o l'esposizione di un titolo di sosta non valido, provvede alla redazione di un preavviso di accertamento con l'applicazione di una sanzione amministrativa di importo diverso a secondo della violazione riscontrata ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada. Il verbale viene quindi inviato direttamente dal Comando di Polizia Municipale di Arezzo al quale spetta l'intera procedura di riscossione.

Eventuali ricorsi alle infrazioni accertate e debitamente notificate, devono essere inoltrati al Prefetto o al Giudice di Pace.

Divieti agli utenti dei parcheggi in struttura

E' 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;
- 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;
- Lasciare animali nelle autovetture all'interno del parcheggio.

E' 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.

5. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

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

- Telefonicamente ai seguenti recapiti:
 - Numero Verde gratuito 800 381 730
 - Tel. 0575/984520 – 0575/984534
- Per posta scrivendo a: A.T.A.M. S.p.A. – Loc. Casenuove di Ceciliano, 49/5 - 52100 Arezzo
- Per posta elettronica scrivendo agli indirizzi:
 - atam@atamarezzo.it
 - atam@pec.atamarezzo.it
- Utilizzando la sezione “segnalazione e reclami” del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it

L'Azienda si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta immediata, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro 20 giorni dalla data del ricevimento del reclamo

Modulistica e informazioni sui servizi erogati sono a disposizione degli utenti presso:

- la sede aziendale, Case Nuove di Ceciliano n. 49/5 – 52100 Arezzo;
- il Ticket Point piazza della Repubblica – 52100 Arezzo;
- sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it.

Il personale a contatto con il pubblico è sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite da ATAM SpA attraverso il codice etico e di comportamento 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.

È possibile visionare e scaricare il Codice Etico e di comportamento adottato da ATAM SpA nonché il Codice Disciplinare collegandosi al sito internet istituzionale www.atamarezzo.it alla sezione:

Sistemi di Gestione / Sistema di Gestione ex D.Lgs 231/01.

6. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel rispetto del contratto di servizio stipulato con il Comune di Arezzo e secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità adottato (Norma UNI EN ISO 9001) ATAM SpA assume i seguenti fattori e indicatori di qualità che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio

6.1 COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Per fornire alla Clientela una costante informazione sui servizi offerti, sulle loro variazioni e sulle iniziative aziendali ATAM utilizza, a seconda delle esigenze, i seguenti strumenti:

- Materiali cartacei: carta dei servizi, brochure, volantini ed altro materiale informativo contenente tutte le informazioni necessarie per fruire al meglio del servizio offerto;
- Comunicati stampa: nel caso di modifiche al regolamento della sosta o di nuove iniziative ATAM SpA provvede ad informare i cittadini attraverso i mezzi di informazione locale;
- Segnaletica: orari e tariffe di sosta sono rese note ai sensi del Codice della Strada attraverso l'apposita segnaletica ed avvisi;
- Pannelli informativi: pannelli a messaggio variabile installati in prossimità delle principali vie cittadine riportano informazioni relative ai posti auto disponibili in tempo reale;
- Sito internet istituzionale www.atamarezzo.it.

Le informazioni vengono altresì rese disponibili attraverso i seguenti canali aziendali:

- Uffici ATAM SpA presso la sede amministrativa e legale in Località Case Nuove di Ceciliano, 49/5 – 52100 AREZZO;
- Uffici TICKET POINT Piazza della Repubblica angolo Via Pier della Francesca (davanti stazione ferroviaria);
- Telefonico attraverso il centralino ATAM SpA ai numeri 0575/984520 – 0575/984534 numero verde gratuito 800 381 730;
- Scritto con corrispondenza presso l'indirizzo della sede legale o via fax al numero 0575/381012;
- Posta elettronica attraverso l'e-mail: atam@atamarezzo.it;
- Posta elettronica certificata: atam@pec.atamarezzo.it.

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE

Descrizione	Misura	Valore (Atam)	Note
Presenza sito WEB	SI/NO	SI	www.atamarezzo.it
Cartellonistica informativa presso parcometri e casse automatiche	SI/NO	SI	Raccolta differenziata rifiuti
Presenza centralino e/o N.Verde informazioni	SI/NO	SI	Centralino: 0575/984520 N.Verde 800 381 730

6.2 INDAGINI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

ATAM SpA considera l'ascolto e il dialogo con i suoi clienti un importante elemento di riferimento per migliorare la gestione e la qualità dei servizi offerti.

ATAM SpA effettua indagini sulla soddisfazione degli utenti, con l'obiettivo di conoscere il livello di soddisfazione, valutato sia complessivamente che per ogni singola caratteristica del servizio offerto. Le indagini vengono realizzate attraverso sia la distribuzione nei parcheggi di questionari che il cliente compila, sia attraverso interviste telefoniche.

I questionari permettono di rilevare:

- il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato;
- il livello di soddisfazione, relativamente ad alcuni aspetti del servizio offerto da ATAM SpA;
- suggerimenti ed indicazioni dei clienti.

Il questionario chiede al cliente di fornire la misura di soddisfazione relativa agli aspetti del servizio proposti utilizzando una scala da 0 a 10, dove 0 significa inaccettabile e 10 estremamente soddisfatto.

Nella tabella che segue sono riportati i voti che i clienti hanno attribuito nell'ultima indagine soddisfazione cliente per ogni fattore di qualità del servizio e il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato.

CUSTOMER SATISFACTION			
Descrizione	Misura	Valore (Atam)	Note
Frequenza rilevazione customer satisfaction	1/anno	SI	-
Risultato customer satisfaction	n. questionari punteggio buono* > 75 % * È considerato buono un punteggio > 7	74,19% parch. chiusi 70,94% parch. stradali	Indagine effettuata a maggio 2019

6.3 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per presentare reclami e suggerimenti sui servizi erogati da ATAM SpA il Cliente può utilizzare i seguenti canali:

- Rivolgersi alla sede amministrativa di ATAM SpA:
 - Tel. 0575/984520 – 0575/984534 – 800381730
 - Fax 0575/381012
 - Mail: atam@atamarezzo.it
- Utilizzare l'apposita sezione del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it;
- Rivolgersi al personale ausiliario della sosta in servizio.

Tutto il personale di ATAM SpA è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte per le vie brevi. ATAM SpA si impegna a rispondere per iscritto entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo scritto. Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, ed è periodicamente sottoposto a verifica per consentire l'adozione delle azioni necessarie per il conseguimento di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto.

In caso di reclamo il Cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di permettere l'inoltro della risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto, corredandolo eventualmente della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

ATAM SpA garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste della legge sulla Tutela della Privacy.

RECLAMI			
Descrizione	Misura	Valore (Atam)	Note
N. reclami/anno	< 25	SI	-
Tempi medi risposta a reclami scritti	<20gg	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

6.4 SICUREZZA, FUNZIONALITÀ E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

È costante l'impegno di ATAM SpA per garantire la sicurezza, la funzionalità e l'accessibilità ai servizi erogati.

Per migliorare la sicurezza nei parcheggi in struttura ATAM SpA ha implementato i sistemi di videosorveglianza; il trattamento delle immagini avviene nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente. Nei parcheggi dotati di telecamere viene apposta idonea informativa dettagliata allo scopo di rendere evidente la presenza dell'impianto di videosorveglianza.

I parcheggi in struttura sono costantemente monitorati dalla centrale operativa presso la sede di ATAM SpA dove, tramite un sistema di video sorveglianza e di controllo remoto, gli operatori sono in grado di risolvere eventuali criticità o problemi ai sistemi di accesso dialogando direttamente con l'utente.

Ogni parcheggio in struttura è dotato di combinatore telefonico che, in caso di allarme, guasto od emergenza invia la segnalazione alla centrale operativa ed alle squadre di emergenza interne.

Per quanto riguarda la verifica della sosta stradale il personale Ausiliario della Sosta garantisce un costante ed omogeneo livello di controllo del rispetto del regolamento della sosta da parte degli utenti.

La struttura tecnico organizzativa è realizzata in modo da tenere sotto controllo con continuità lo svolgimento regolare del servizio. ATAM SpA pone inoltre particolare attenzione alle strutture di segnalazione ed informazione a favore degli utenti garantendo i seguenti standard:

- I parcometri sono collocati in maniera ben visibile in prossimità degli stalli blu, con una media di un parcometro ogni 28 posti auto a pagamento. ATAM SPA si impegna a mantenere una presenza di parcometri non inferiore a un parcometro ogni 40 posti auto;
- Le istruzioni per l'uso sono indicate su tutti i parcometri installati;
- La segnaletica stradale verticale indicante le tariffe e gli orari di pagamento della sosta ed i pannelli integrativi sono collocati in prossimità di ogni parcometro;
- L'attività di controllo della funzionalità delle apparecchiature viene effettuata periodicamente al fine di garantire una completa affidabilità;
- In caso di guasto viene assicurato un pronto intervento del personale;
- I parcheggi in struttura sono dotati di pannelli luminosi in grado di trasmettere in tempo reale il numero dei posti disponibili;
- La localizzazione dei parcheggi è agevolata dai percorsi di indirizzamento realizzati tramite il posizionamento della segnaletica verticale;
- I pannelli a messaggio variabile, installati in prossimità delle principali vie di accesso alla città, forniscono informazioni sui posti auto disponibili in tempo reale e sugli orari dei parcheggi;
- Tutti i parcheggi in struttura a barriera hanno un interfono con cui gli utenti possono comunicare con il personale in servizio presso la centrale operativa aziendale o in caso di chiusura di quest'ultima con istituti di vigilanza.

SICUREZZA			
Descrizione	Misura	Valore (Atam)	Note
Presenza dispositivi videosorveglianza Parcheggi chiusi a raso Parcheggi chiusi in struttura	n. telecamere / n. posti auto 1 ogni 100 posti 1 ogni 50 posti	1 ogni 52 posti 1 ogni 10 posti	-
Possibilità di contattare l'operatore Parcheggi chiusi	100% dei parcheggi	Tempo di risposta: Max. 5 minuti	Attesa dell'utente oltre 5 min.: 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.
Posti riservati disabili Parcheggi stradali Parcheggi regolati da barriere	n. posti riservati / n. posti auto > 2% > 2%	6,82% 2,76%	-
Fuori servizio ascensori Parcheggi multipiano	n. episodi anno < 5 per ascensore	1 su 5 ascensori 0,5	-
Presenza sistemi di guida ai posti liberi Infomobilità	n. stalli monitorati > 2.000	2.274	-
Indice diffusione parcometri Aree di sosta	>1 ogni 40 posti	1 ogni 28 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%	93,55%	-

6.5 ALTRI INDICATORI DI QUALITÀ MONITORATI

DINAMICA DEI PREZZI ED EFFICIENZA ECONOMICA

Descrizione	Misura	Valore (Atam)	Note
Presenza intermodalità e altri servizi	SI/NO	SI	Bike sharing TPL Car Sharing Elettropints
Presenza tariffe agevolate	SI/NO	SI	Residenti città murata Residenti Pendolari Studenti Lavoratori

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 Raccolta differenziata rifiuti

7. ATTUAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

ATAM SpA si impegna a verificare annualmente e a revisionare almeno ogni due anni la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi sarà messa a disposizione della clientela in formato cartaceo presso la sede amministrativa di Atam SpA e gli uffici del Ticket Point e pubblicata in formato elettronico nell'apposita sezione del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it



