CARTA DEI SERVIZI 2026–27

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

atam



Numero Verde
800-381-730

PAGA LA SOSTA CON L'APP

SCARICALA SUBITO!

DISPONIBILE SU Google Play

Scarica su App Store

atam

Atam Parking

SERVIZIO WHATSAPP
337 1299 004

Scrivici su WhatsApp.
Un numero unico per richiedere info e supporto sui nostri servizi di sosta e mobilità.



atlantidestock

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 App Atam Parking 11
3.2 Gestione delle aree di sosta a pagamento 13
3.2.1. Parcheggi stradali (strisce blu) 13
3.2.1.1 Modalità di pagamento parcheggi stradali 16
3.2.1.2 Abbonamento parcheggi stradali 16
3.2.1.3 Modalità di sottoscrizione abbonamenti stradali 18
3.2.2. Parcheggi in superficie e in struttura regolati da barriere 19
3.2.2.1 Modalità di pagamento parcheggi in superficie e struttura 20
3.2.2.2 Abbonamenti parcheggi in superficie e struttura 21
3.2.2.3 Modalità di sottoscrizione abbonamenti parcheggi in superficie e struttura 22
3.2.3. Parcheggi bus turistici 23
3.2.4. Parcheggi area camper 24
3.3 Servizio di bike sharing 25
3.4 Servizio di car sharing 26
3.5 Servizio di ricarica veicoli elettrici 28
3.6 Servizio di risalita meccanizzato (scale mobili) 29
3.7 Velostazione 30

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 l'aggiornamento della Carta del 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 esplicati 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 in formato:
- **elettronico:** 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 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.

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 (veicolo 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 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.
Dal 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.
Dal 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, la gestione delle Scale Mobili di proprietà comunale e il servizio di Velostazione in Piazza della Stazione.

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
Numero Verde 800381730
Fax. 0575/381012
www.atamarezzo.it
atam@atamarezzo.it

2.2 ORARI UFFICI AL PUBBLICO

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

SEDE AZIENDALE

Località Case Nuove di Ceciliano n. 49/5 – 52100 AREZZO
Numero verde: 800381730 | Tel. 0575/984520 – 0575/984534

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
- Inoltrare reclami
- Segnalare disservizi e/o guasti

UFFICIO TURISTICO (INFOPOINT DISCOVER AREZZO)

Piazza della Repubblica angolo Via Pier della Francesca (davanti alla stazione ferroviaria)
Telefono 0575/1696369

Orario apertura al pubblico:

- dal martedì alla domenica, dalle 9.00 alle 15.00
- Lunedì chiuso (eccetto i lunedì a ridosso del fine mese per il rinnovo degli abbonamenti)

Eventuali variazioni agli orari di apertura saranno comunicate attraverso specifici avvisi pubblicati sul sito internet di Atam SpA al seguente indirizzo: **www.atamarezzo.it**

Presso questo punto vendita gli utenti possono:

- sottoscrivere abbonamenti per tutti i servizi erogati da Atam SpA
- 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 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 e integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organo di controllo.

2.4 LA CERTIFICAZIONE AZIENDALE

Atam SpA ha un sistema di certificazione integrato Qualità e Sicurezza sui luoghi di lavoro secondo rispettivamente quanto disciplinato dalle norme ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
Le certificazioni rappresentano l'impegno concreto di Atam circa l'erogazione di servizi rispettando idonei standard di qualità e sicurezza, secondo quanto richiesto dal Comune di Arezzo con la sottoscrizione del contratto di servizio.
Si riporta di seguito la Politica per la Qualità e Salute e Sicurezza:

L'ATAM S.p.A. ha come obiettivi strategici principali e generali quello di ottenere la soddisfazione delle esigenze del mercato e mantenere un ruolo pro-attivo nei confronti di esso e di garantire l'impegno per fornire la condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro.
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 facilitare la fruizione dei servizi erogati, ATAM ha investito negli ultimi anni importanti risorse che hanno fra l'altro portato all'istituzione di nuove modalità di pagamento della sosta mediante smartphone con l'utilizzo delle principali App del settore. Ciò ha comportato l'adozione di una nuova modalità di controllo della sosta mediante l'utilizzo di tablet da parte del personale Ausiliario della Sosta.
Con l'obiettivo di una sempre più importante dematerializzazione dei documenti cartacei, con importanti benefici sia in termini economici che ambientali, ATAM si è dotata di una rete intranet aziendale accessibile a tutti i dipendenti con apposite credenziali. Questo nuovo strumento di lavoro rappresenta un vero e proprio canale di comunicazione fra l'azienda e dipendenti che facilità e velocizza qualsiasi scambio di informazione

con significativi risultati anche nell'organizzazione dell'attività lavorativa.
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 e la Salute e Sicurezza aziendale, con riferimento alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018.
L'applicazione di un Sistema di gestione per la qualità e la Salute e Sicurezza ha come obiettivi strategici principali e generali quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del Cliente, sia quelle espresse che quelle taciute e mantenere una primaria reputazione in fatto di qualità, l'impegno ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi per Salute e Sicurezza ed 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.
In modo altrettanto significativo, è anche verso il personale interno che si orienta l'impegno della Direzione, con lo scopo di conseguire ed incrementare il benessere e la soddisfazione dei propri dipendenti ed ottenere il loro massimo coinvolgimento.
La Direzione si auspica e promuove anche un contributo da parte del personale nell'individuazione dei rischi e delle opportunità che si possono manifestare durante le attività lavorative così come si auspica un contributo nell'individuazione e nel suggerimento delle misure da mettere in atto per gestire nel migliore dei modi i rischi e per cogliere le opportunità.
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 e salute e sicurezza che sia Certificato da qualificato Organismo e oggettivamente apprezzato dai Clienti.
La qualità nel servizio e l'attenzione alle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro 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 e Salute e Sicurezza, 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.

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 un Organismo di Vigilanza monocratico a cui ha conferito i poteri previsti dalla normativa vigente.

L'Organismo di Vigilanza può essere contattato accedendo a "Segnalazioni Riservate" nella home page del sito internet istituzionale **www.atamarezzo.it** o inviando una mail all'indirizzo **organismodivigilanza@atamarezzo.it** che è possibile trovare nella sezione "contatti" sempre del sito internet istituzionale al seguente link: **https://www.atamarezzo.it/it/contatti**

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, gestione delle Scale Mobili di proprietà comunale e servizio di Velostazione in Piazza della Repubblica (di fronte alla Stazione Ferroviaria).

3.1 APP ATAM PARKING

Atam Spa pone tra i suoi obbiettivi strategici l'attenzione alle modalità di pagamento, con l'obbiettivo 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 per i parcheggi stradali;
- Acquistare abbonamenti ai parcheggi regolari da barriere;
- Sostare all'interno dei parcheggi regolati da barriere senza dover prendere il biglietto e passare in cassa automatica per il pagamento. Il costo della sosta sarà addebitato automaticamente una volta usciti sul metodo di pagamento elettronico registrato;
- Ricevere informazioni in tempo reale sui vari servizi erogati da Atam SpA attraverso notifiche sul proprio dispositivo mobile.

Comune di AREZZO

atam



Velostazione. Il parcheggio per biciclette della Città di Arezzo.

atamtide.adv



Attiva il servizio, parcheggiare è semplicissimo:

1. Recati con la bicicletta davanti all'ingresso
2. Accosta smart card al lettore di fianco alla porta di ingresso
3. Colloca la bicicletta in uno degli stalli disponibili
4. Chiudi la bici alla rastrelliera con il tuo lucchetto
5. Esci accostando la smart card al lettore di fianco alla porta di uscita

VELO STAZ IONE

Parcheggio biciclette di Arezzo

Per tutte le informazioni:
www.atamarezzo.it/it/page/velostazione.html

Ticket Point – P.zza della Repubblica (p.zza Stazione) – Arezzo

3.2 GESTIONE DELLE AREE DI SOSTA A PAGAMENTO

3.2.1 PARCHEGGI STRADALI PER AUTOVETTURE PRIVE DI RIMORCHIO (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 la 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. del mese	A pagamento
Piazza di Murello	ZTL A	8	2	30 min.	2 h	4h	Dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese
Piazzetta Madonna del Conforto	ZTL A	15	3	30 min.	2 h	4h	
Via Rodi (Piazzetta sul Castro)	ZTL A	33	-	30 min.	2 h	4h	
Via Sansovino	ZTL A	26	1	30 min.	2 h	4h	
Totale (A)		82	6				

PARCHEGGI STRADALI	Zona	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1° Dom. del mese	A pagamento
Piazza Poggio del Sole, Via Fra' Guittone	CITTÀ MURATA	101	3	30 min.	2 h	4h	
Via Assab	CITTÀ MURATA	20	2	30 min.	2 h	4h	
Via Eritrea, Via Eritrea (da Via Fra' Guittone a Via Marcillat)	CITTÀ MURATA	15	4	30 min.	2 h	4h	
Via Guadagnoli (da Via N. Aretino a Via Crispi)	CITTÀ MURATA	67	3	30 min.	2 h	4h	
Via Guadagnoli (da Via Crispi a Via Macallè), **Via Macallè**	CITTA' MURATA	27	6	30 min.	2 h	4h	
Via Leone Leoni	CITTÀ MURATA	24	1	30 min.	2 h	4h	
Via Marcillat, Via Marconi, Via Marconi (da Via Marcillat a Via Cenne della Chitarra)	CITTÀ MURATA	26	5	30 min.	2 h	4h	Dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese
Via Margaritone	CITTÀ MURATA	40	7	30 min.	2 h	4h	
Via Niccolò Aretino	CITTÀ MURATA	40	6	30 min.	2 h	4h	
Via Pietro Aretino	CITTÀ MURATA	29	4	30 min.	2 h	4h	
Via Porta Buia	CITTÀ MURATA	2	4	30 min.	2 h	4h	
Via Rodi	CITTÀ MURATA	19	3	30 min.	2 h	4h	
Via Spinello	CITTÀ MURATA	14	4	30 min.	2 h	4h	
Vicolo della Palestra	CITTÀ MURATA	19	1	30 min.	2 h	4h	
Totale (B)		443	53				
Via Guido Monaco	ALTA ROTAZIONE	5	2	30 min.	1 h	4h	
Totale (C)		5	2				

PARCHEGGI STRADALI	Zona	Posti a pagamento	Disabili	Sosta min.	Sosta max.	Sosta max. 1° Dom. del mese	A pagamento
Piazzetta Rismondo	ESTERNO C.M.	20	1	30 min.	2 h	4h	Dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e 1° domenica del mese
Via Monte Falco	ESTERNO C.M.	72	3	30 min.	2 h	4h	
Via Arno	ESTERNO C.M.	13	4	30 min.	2 h	4h	
Via Benedetto Varchi	ESTERNO C.M.	15	1	30 min.	2 h	4h	
Via Guelfa	ESTERNO C.M.	25	1	30 min.	2 h	4h	
Via L. B. Alberti (parcheggio Campo di Marte)	ESTERNO C.M.	81	5	30 min.	2 h	4h	
Via Monte Cervino	ESTERNO C.M.	61	5	30 min.	2 h	4h	
Via Piave	ESTERNO C.M.	9	2	30 min.	2 h	4h	
Via Pietri	ESTERNO C.M.	216	7	30 min.	1 giorno	1 giorno	
Via Trasimeno	ESTERNO C.M.	22	2	30 min.	2 h	4h	
Via T. e Trieste	ESTERNO C.M.	17	3	30 min.	2 h	4h	
P.ta S. Andrea (Gioco del Pallone)	ESTERNO C.M.	13	1	30 min.	2 h	4h	
Via XXV Aprile (parcheggio condominio)	ESTERNO C.M.	60	4	30 min.	2 h	4h	
Via XXV Aprile (parcheggio parco)	ESTERNO C.M.	142	7	30 min.	2 h	4h	
Via Caduti sul Lavoro	ESTERNO C.M.	186	9	30 min.	2 h	4h	
Via del Rossellino	ESTERNO C.M.	26	3	30 min.	2 h	4h	
Viale Signorelli	ESTERNO C.M.	51	6	30 min.	2 h	4h	
Via Marco Perennio	ESTERNO C.M.	13	1	30 min.	2 h	4h	
Via Marco Perennio Chiesa	ESTERNO C.M.	13	1	30 min.	2 h	4h	
Totale (D)		1055	66				
TOTALE PARCHEGGI STRADALI		1585	127				

3.2.1.1 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 o accostando 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 Bancomat (Fast Pay)** al parcometro: per importi inferiori a 25,00 inserendo o accostando il bancomat 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 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 alcun 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)

Il personale Ausiliare della Sosta impegnato nell'attività di controllo provvederà ad emettere avviso di accertamento nel caso in cui la sosta non sia stata pagata o risulti scaduta.

3.2.1.2 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
Zona Rilevanza Urbanistica Via "Filippo Lippi"	Residenza o dimora in Via Filippo Lippi	Via Frà Guittone e Via B. Rossellino
Via Monte Cervino, Via Monte Falco	Residenza o dimora in Via Monte Cervino (n° civici da 8 a 14), Via Monte Falco, Via Alpe della Luna, Via Monte Bianco, Via Monte Falterona	Via Monte Cervino e Via Monte Falco
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 e Via Caduti sul Lavoro
Viale L. Signorelli	Residenza o dimora in viale L. Signorelli o via P. Uccello	Viale Signorelli
S. Andrea, Trento Trieste, Signorelli	Residenza o dimora in Piazzetta S. Andrea, via Trento Trieste e via Matteotti (per entrambe limitatamente al tratto fra via Ser Gorello 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 Monte Cervino e l'intersezione con Via Marco Perennio	Via Varchi
Via Pietri Lavoratori	Attività lavorativa nella parte alta del centro storico (vedi cartografia sul sito internet www.atamarezzo.it)	Via Pietri dalle 8,00 alle 15,00 Via Pietri 24 h
Città Murata Lavoratori	Attività lavorative particolari situate all'interno della Città Murata, quali: ■ Commercianti/distributori di prodotti freschi da forno ■ Fiorai	In tutte le strade di libera circolazione della Città Murata (eccetto le vie ad "alta rotazione")
Amministratori	Amministratori Comunali e Provinciali	Tutti i parcheggi stradali
Espositori Fiera Antiquaria	Espositori Fiera Antiquaria	Tutte le strade di libera circolazione della Città Murata per gli autoveicoli sotto i 5 m di lunghezza e al parcheggio Pietri quelli di lunghezza superiore ai 5 m

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

Gli abbonamenti per la sosta su strada devono essere sottoscritti esclusivamente tramite l'App ATAM PARKING.
L'utente, dopo aver scaricato l'App ed effettuato la registrazione, dovrà accedere alla sezione "Abbonamenti" e richiedere l'autorizzazione al rilascio del titolo di sosta.
Selezionata la tipologia di abbonamento di interesse, l'utente dovrà compilare online l'apposita domanda. Gli uffici amministrativi di ATAM, ricevuta la richiesta, procederanno alla verifica del possesso dei requisiti previsti e, entro 48 ore, alla relativa istruttoria della pratica.
A seguito dell'autorizzazione, l'utente potrà perfezionare l'acquisto dell'abbonamento mediante pagamento elettronico tramite App.
Con l'acquisto dell'abbonamento tramite l'App ATAM PARKING non è necessario esporre alcun titolo di sosta sul cruscotto del veicolo, in quanto il personale ausiliario della sosta verificherà la validità dell'abbonamento tramite la targa dell'autovettura.
Nei giorni precedenti la scadenza dell'abbonamento, l'utente riceverà una notifica sul proprio smartphone, al fine di consentire il rinnovo tempestivo del titolo di sosta.

Il punto vendita Ufficio Turistico (Infopoint Discover Arezzo) è a disposizione per fornire assistenza all'utenza e per coloro che desiderino effettuare il pagamento dell'abbonamento in contanti.

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**

3.2.2 PARCHEGGI IN SUPERFICIE E IN STRUTTURA REGOLATI DA BARRIERE PER AUTOVETTURE PRIVE DI RIMORCHI

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 tutti i giorni dalle 7:30 alle 20:30	213	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 tutti i giorni 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	480	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	710	3	2	1 ora

Parcheggio Multipiano **BALDACCIO**	N. posti auto totali	N. accessi attrezzati totali	N. casse automatiche	Tariffa oraria sosta minima
A pagamento 24 h	764	3	2	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 indicatori 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**

3.2.2.1 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 continuativa 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 o bancomat** alla cassa automatica: prima di recuperare l'auto inserendo il biglietto ritirato alla colonnina di entrata e pagando quanto dovuto con carta di credito o bancomat accostando la carta al lettore contactless o inserendola nell'apposito lettore. 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 (card in/card out) presso il parcheggio Eden** ai colonnini di ingresso e uscita: basta accostarsi al colonnino di ingresso, avvicinare al terminale POS integrato la carta di credito o debito (Contactless), ed attendere che la barriera si alzi. Al colonnino di uscita l'utente può decidere se pagare semplicemente avvicinando la carta al lettore, oppure utilizzare il tastierino numerico integrato sulla colonnina, per le carte non dotate di sistema contactless o per bancomat;
- Con App Atam Parking: attivando il servizio "Muvmatic" sarà possibile fruire dell'area di sosta senza dover prendere il biglietto e passare dalla cassa automatica per il pagamento. Abilitando nell'App all'interno della sezione "Muvmatic" una modalità di pagamento elettronico l'utente potrà entrare e uscire automaticamente dal parcheggio, il costo della sosta gli verrà addebitato una volta uscito.
- **Con Servizio Telepass o Unipolmove** presso il parcheggio Eden: gli utenti con apposito dispositivo 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 sistema di rilevare il dispositivo a bordo del veicolo e attendere l'apertura automatica della barriera.

3.2.2.2 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.**
Di seguito riportiamo l'elenco degli abbonamenti che possono essere rilasciati per area di sosta:

PARCHEGGIO	Tipologia
Mecenate	■ **Ordinario diurno** 6:30 – 21:30 ■ **Ordinario** 24 h ■ **Notturno** 20:00 – 8:00 ■ **Lavoratori diurno** 6:30 – 21:30 ■ **Lavoratori diurno** 7:30 – 18:30 ■ **Residenti** 24h ■ **Residenti Città Murata + opzione Mecenate** ■ **Studenti** dal lunedì al sabato 6:30 – 21:30 ■ **Pendolari** con abbonamento al treno in corso di validità dal lunedì al venerdì 24h
Baldaccio	■ **Ordinario diurno** 6:30 – 21:30 ■ **Ordinario** 24 h ■ **Ordinario** 24 h **con box auto** ■ **Notturno** 20:00 – 8:00 ■ **Lavoratori diurno** 6:30 – 21:30 ■ **Lavoratori diurno** 7:30 – 18:30 ■ **Lavoratori Questura** 24 h ■ **Residenti** 24h ■ **Studenti** dal lunedì al sabato 6:30 – 21:30
San Donato (Ospedale)	■ **Ordinario** 24 h ■ **Studenti dal lunedì al sabato** 6:30 – 21:30 ■ **Lavoratori** 24 h
Cadorna (Piazza Fanfani)	■ **Lavoratori 24 h** (max 50 posti) ■ **Lavoratori mattina** 8:30 – 15:00 ■ **Lavoratori pomeriggio** 14:00 – 20:30 Abbonamento part time massimo 50 posti 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"

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**.

3.2.2.3 MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEGLI ABBONAMENTI PARCHEGGI IN SUPERFICIE E IN STRUTTURA REGOLATI DA BARRIERE

Gli abbonamenti per i parcheggi regolati da barriere devono essere sottoscritti esclusivamente tramite l'App ATAM PARKING.
L'utente, dopo aver scaricato l'App ed effettuato la registrazione, dovrà attivare il servizio "Muvmatic", abilitando una modalità di pagamento elettronica, e richiedere l'autorizzazione al rilascio del titolo di sosta accedendo alla specifica sezione "Abbonamenti".

Selezionata la tipologia di abbonamento di interesse, l'utente dovrà compilare e inviare online l'apposita domanda. Gli uffici amministrativi di ATAM, ricevuta la richiesta, procederanno alla verifica del possesso dei requisiti previsti e, entro 48 ore, all'istruttoria della pratica.

A seguito dell'autorizzazione, l'utente potrà perfezionare l'acquisto dell'abbonamento mediante il metodo di pagamento registrato in fase di attivazione del servizio "Muvmatic".

Con l'acquisto dell'abbonamento tramite l'App ATAM PARKING, l'utente potrà accedere e usufruire dell'area di sosta in modalità automatizzata, senza necessità di utilizzare tessere o titoli al colonnino di ingresso e di uscita. Il sistema di parcheggio verificherà automaticamente la presenza di un abbonamento in corso di validità associato alla specifica targa e provvederà all'apertura delle barriere in ingresso e in uscita.

Nei giorni precedenti la scadenza dell'abbonamento, l'utente riceverà una notifica sul proprio smartphone, al fine di consentire il rinnovo tempestivo del titolo di sosta.

Il punto vendita Ufficio Turistico (Infopoint Discover Arezzo) è a disposizione per fornire assistenza all'utenza e per coloro che desiderino effettuare il pagamento dell'abbonamento in contanti.

Per quanto riguarda l'offerta commerciale si rimanda all'apposita sezione "abbonamenti" del sito internet istituzionale **www.atamarezzo.it**

3.2.3 PARCHEGGI BUS TURISTICI (Viale dei Carabinieri)

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 Viale dei Carabinieri dispone di 30 stalli. La sosta è a pagamento tutti i giorni, inclusi i festivi, 24h.
Per quanto riguarda l'offerta commerciale si rimanda all'apposita sezione del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it
In occasioni di particolari manifestazioni, che possono richiamare ad Arezzo un gran numero di visitatori, Atam SpA, di concerto con il Comune di Arezzo, può individuare ulteriori aree di sosta per bus turistici dandone comunicazione sul proprio sito internet istituzionale **www.atamarezzo.it**

Il pagamento potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- **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'autobus. 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 giornaliera. 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)
- **Con carta di credito** al parcometro: inserendo o accostando 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 sul cruscotto.

INFORMAZIONI UTILI

Come arrivare

uscire al casello autostradale di Arezzo
prendere il raccordo autostradale Arezzo - Battifolle SS679 in direzione Via dei Carabinieri.

Punti per carico e scarico passeggeri

per un accesso più veloce al centro storico i passeggeri possono essere scaricati e caricati anche presso l'area di sosta bus (max 1h) situata in Emanuela Loi nei pressi di Via Pietri (nella zona nord della città) da dove, attraverso un impianto di risalita meccanizzato (scale mobili), è possibile raggiungere direttamente a piedi Piazza del 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.

3.2.4 PARCHEGGI AREA CAMPER

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

19 posti presso l'area Camper in Via da Palestrina (zona nord della Città):
L'area Camper è dotata dei servizi di rifornimento acqua potabile e scarico acque reflue. Non è disponibile l'allaccio alla rete elettrica.
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 dei servizi di rifornimento acqua potabile, scarico acque reflue, allaccio alla rete elettrica.
Il collegamento con il centro storico è garantito con una breve camminata di circa 10 minuti.

In occasioni di particolari manifestazioni, che possono richiamare ad Arezzo un gran numero di visitatori, Atam SpA, di concerto con il Comune di Arezzo, può individuare ulteriori aree di sosta per camper dandone comunicazione sul proprio sito internet istituzionale www.atamarezzo.it
La sosta per camper è a pagamento tutto l'anno, festivi inclusi, 24h.
Per quanto riguarda l'offerta commerciale si rimanda all'apposita sezione del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it

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 o accostando 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 Bancomat (Fast Pay)** al parcometro: per importi inferiori a 25,00 inserendo o accostando il bancomat 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 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.

3.3 SERVIZIO DI BIKE SHARING: ARbike

ARbike è il servizio di bike sharing rivolto a tutti coloro che frequentano per lavoro, svago o turismo la Città di Arezzo.
Otto 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.
Scaricando la App gratuita "Weelo" e abbonandosi al servizio è possibile prelevare e riconsegnare la bicicletta in una qualsiasi delle stazioni presenti in città, tutti i giorni 24 ore su 24, evitando traffico e problemi di parcheggio.
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.

Ubicazione delle stazioni di prelievo/deposito

1. Stazione Ferroviaria – Piazza della Repubblica
2. Stazione BUS - Viale Piero della Francesca
3. Ospedale – via Nenni
4. Giotto - Piazza Giotto (stazione momentaneamente fuori servizio per lavori)
5. Tribunale – via Fonte Veneziana
6. Baldaccio - Viale Baldaccio d'Anghiari (stazione momentaneamente fuori servizio per lavori)
7. Mecenate - Viale Mecenate
8. Sant'Agostino - Piazza Sant'Agostinoe
9. Bucciarelli - Via Bucciarelli Duccio

Istruzioni per l'uso

1. Scarica l'app gratuita "Weelo". Vai su App Store (per smartphone iOS) o su Google Play (per smartphone Android), scarica l'app , quindi registrati.
2. Acquista l'abbonamento online. Puoi scegliere se acquistare:
   - l'abbonamento "Annuale Mobile"
   - l'abbonamento giornaliero "One Day Mobile"
3. Preleva la tua bici. Raggiunta la stazione Bike Sharing prescelta, dalla App "Weelo" con il tuo smartphone seleziona la stazione, quindi una delle colonnine ciclopostegggio ove è disponibile la bici, attendi la sequenza di bip accelerati che segnala lo sblocco della bici, sfila la bici tirandola verso destra, salta in sella e pedala!
4. Riconsegna la bici. Puoi riconsegnare la bici in una qualsiasi delle stazioni Bike Sharing, purché con posti liberi: inserisci la bici all'interno della colonnina ciclopostegggio libera 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 contattando ATAM o invia direttamente la segnalazione dall'App "Weelo" utilizzando la funzione "Supporto" accessibile dal menù, 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.

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 "Sharing - Bike Sharing".

3.4 SERVIZIO DI CAR SHARING

Car Sharing Arezzo è il servizio car sharing elettrico della città di Arezzo.
Il car sharing è un servizio di auto in condivisione, semplice ed economico, promosso dal Ministero dell'Ambiente, che ti consente di poter disporre di un'auto ogni qualvolta che vuoi, senza doverla acquistare, pagandone solo il suo utilizzo. Dimentica le spese di bollo, assicurazione e manutenzione.
Iscrivendoti al servizio e utilizzando la App gratuita "Car Sharing Arezzo" potrai noleggiare comodamente l'auto per spostarti dove vuoi in città e per il tempo effettivo che ti occorre. Il servizio è attivo 24 ore su 24.

- **Servizio a prenotazione station-based -** Puoi noleggiare i Renault Kangoo assicurandoti la disponibilità dell'auto quando ti servirà.

In fase di prenotazione indica sempre data e ora sia di ritiro sia di riconsegna.
Puoi prelevare e riconsegnare l'auto unicamente presso il parcheggio Mecenate.

Iscrizione al servizio

1. Vai sul sito dedicato www.carsharingarezzo.it o sulla App Car Sharing Arezzo e registrati inserendo tutti i dati richiesti;
2. Guarda i filmati con le istruzioni del servizio, leggi ed accetta le condizioni contrattuali, il regolamento d'uso e l'informativa per il trattamento dei dati personali per terminare la registrazione;
3. Completa l'iscrizione inserendo la tua carta di credito e caricando i tuoi documenti di riconoscimento. Ricorda di caricare foto del fronte e del retro della tua patente di guida in corso di validità.

Istruzioni per l'uso

1. Accedi all'app o al sito web, seleziona il servizio a prenotazione (BOOKING KANGOO), e prenota il tuo veicolo indicando sempre data e ora di prelievo e di riconsegna.
2. Avvia il noleggio: raggiunto il veicolo avvia la procedura di sblocco del noleggio nella tua app utilizzando il comando bluetooth oppure scansionando il QR code posto sul parabrezza del veicolo o ancora inserendo manualmente il numero di targa del veicolo.
3. Parti: ora che il noleggio è avviato entra a bordo del veicolo, prendi le chiavi che trovi nel cruscotto e metti in moto il veicolo
4. Termina il noleggio: parcheggia il veicolo, spegni il motore, riponi le chiavi nel vano in cui le hai trovate ed esci dall'auto. Controlla di aver spento le luci, chiuso finestrini e portiere. Quindi avvia la procedura di chiusura del noleggio dalla app utilizzando il comando bluetooth oppure scansionando il QR code posto sul parabrezza del veicolo o ancora inserendo manualmente il numero di targa del veicolo.

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. Con i veicoli del servizio puoi parcheggiare gratuitamente in tutti gli spazi blu ATAM.
4. Con i veicoli del servizio puoi accedere e sostare gratuitamente, senza limiti di orario, all'interno della ZTL A.
5. Con i veicoli del servizio puoi accedere e sostare gratuitamente, senza limiti di orario, all'interno della ZTL B, ma solo durante l'orario di apertura della ZTL B.
6. Il costo del servizio è calcolato in base ai minuti di utilizzo del servizio (dall'orario di avvio del noleggio a quello di chiusura) ed è addebitato sulla carta di credito indicata all'atto dell'iscrizione

Le modalità di utilizzo del servizio, 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 "Sharing - Car Sharing"

3.5 SERVIZIO DI RICARICA VEICOLI ELETTRICI

Dal mese di Dicembre 2024 sono state avviate le opere di predisposizione ed installazione delle prime colonnine di ricarica del nuovo servizio erogato dalla società BE CHARGE aggiudicataria del "servizio di installazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, gestione pluriennale della infrastruttura elettrica e servizio di ricarica di veicoli elettrici" per ATAM SpA e il Comune di Arezzo.

Nuovo servizio di ricarica dei veicoli elettrici

Il nuovo servizio erogato da BE CHARGE consentirà di ricaricare le batterie dei veicoli elettrici presso moderne colonnine di ricarica che saranno progressivamente installate in città e nelle frazioni più popolose del territorio comunale.
Potranno fruire del servizio di ricarica tutti coloro che possiedono un'auto elettrica, sia residenti che turisti, senza sottoscrizione di alcun contratto.
Per utilizzare il servizio sarà sufficiente scaricare sul proprio smartphone l'app gratuita "Plenitude On the Road" di BE CHARGE, registrarsi e creare un proprio profilo inserendo alcuni dati personali e i dati necessari per fatturazione e pagamento (carta di credito). È possibile accedere al servizio anche come "Guest", senza registrarsi, inserendo solamente i dati necessari alla fatturazione e al pagamento.

Tipologia e ubicazione dei punti di ricarica

Le nuove colonnine installate da BECHARGE saranno di 3 diverse tipologie:

- colonnine di tipo Quick, equipaggiate con 2 prese di Tipo 2, per la ricarica in AC (corrente alternata) fino a 22kW di potenza per presa;
- colonnine di tipo Fast, equipaggiate con 2 cavi CCS Combo2/CHAdeMO, per la ricarica in DC (corrente continua) fino a 50kW di potenza per presa;
- colonnine di tipo Fast+, equipaggiate con 2 cavi CCS Combo2/CHAdeMO, per la ricarica in DC (corrente continua) fino a 100kW di potenza per presa.

Tutte le nuove colonnine consentiranno la ricarica simultanea di 2 veicoli e saranno operative 24h su 24.
Inoltre sarà disponibile h24 7 giorni su7 il call Center di BE CHARGE per fornire assistenza e supporto immediato in caso di necessità. In alternativa, tramite la sezione "Supporto" dell'app Plenitude On the Road sarà possibile trovare informazioni utili o segnalare eventuali problemi riscontrati durante la ricarica.
Al completamento del progetto, elaborato da ATAM e approvato dal Comune di Arezzo, saranno attivate da BE CHARGE 60 nuove colonnine, di cui 48 in città e 12 nelle frazioni più popolose del territorio comunale.

Istruzioni e regole per l'uso

Mediante l'app gratuita "Plenitude On the Road" di BE CHARGE sarà possibile:

- visualizzare tutte le stazioni di ricarica sulla mappa (sia quelle gestite direttamente da BE CHARGE sia quelle gestite da altri operatori);
- selezionare la colonnina più vicina o più adatta alle proprie esigenze;
- avviare la ricarica dell'auto elettrica;
- monitorare la ricarica in tempo reale;
- terminare la ricarica;
- visualizzare lo storico delle ricariche, dei consumi e delle fatture.

Attenzione:

- la ricarica può essere terminata in qualsiasi momento, anche se la batteria del veicolo non è carica al 100%;
- ricordarsi di estrarre sempre prima il cavo dalla stazione di ricarica e solo successivamente dal veicolo. Se viene estratto prima il cavo dal veicolo, la ricarica si chiude ma il cavo potrebbe rimanere bloccato nella presa della stazione di ricarica. In tal caso provare a riavviare la ricarica e fermarla nuovamente. Se il problema persiste, contattare l'assistenza.
- negli stalli di sosta ubicati di fronte alle colonnine e riservati alla ricarica dei veicoli elettrici la sosta è consentita unicamente per effettuare le operazioni di ricarica (prestare attenzione alla segnaletica orizzontale e verticale).

Per tutte le informazioni aggiornate e maggiori dettagli sull'utilizzo della app visitare la pagina https://eniplenitude.com/mobilita-elettrica/scarica-app

Le tariffe e ogni altra informazione utile sono riportate sul sito istituzionale www.atamarezzo.it alla sezione "elettropoints".

3.6 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.
Eventuali variazioni all'orario di apertura sono portate a conoscenza dell'utenza mediante appositi comunicati affissi presso l'impianto e pubblicati sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it sia nella sezione "scale mobili" che nella sezione news.

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 o contattando la centrale operativa aziendale al numero 0575/312353.

Area di sosta Pietri

Gli utenti che intendono utilizzare le scale mobili possono lasciare la propria autovettura presso il parcheggio Pietri posto alla base dell'impianto:
posti a pagamento: 225
posti per disabili: 8
Per quanto riguarda l'offerta commerciale dell'area di sosta Pietri si rimanda all'apposita sezione del sito internet istituzionale www.atamarezzo.it
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.

3.7 VELOSTAZIONE

La Velostazione della Città di Arezzo è una moderna struttura dedicata al parcheggio al coperto delle biciclette collocata in Piazza della Repubblica, di fronte alla stazione ferroviaria.
La VELOSTAZIONE è un servizio aperto a tutti i cittadini ma pensato prevalentemente per i pendolari e chi vuole utilizzare la propria bici in alternativa ai servizi di bike sharing.
All'interno della struttura sono disponibili n° 44 posti bici disposti su due livelli e realizzati con moderne rastrelliere in acciaio appositamente numerate.
La Velostazione è inoltre dotata di n° 4 armadietti per la ricarica delle e-bike con batterie estraibili.
La VELOSTAZIONE è un parcheggio videosorvegliato ma non custodito, pertanto è obbligatorio chiudere la bicicletta alle rastrelliere con un proprio lucchetto personale.

Modalità di utilizzo
Per l'utilizzo della Velostazione è necessario sottoscrivere il relativo contratto presso punto vendita il Ufficio Turistico (Infopoint Discover Arezzo) ubicato in Piazza della Repubblica (vedi punto 2.2 "orari uffici al pubblico"), a seguito del quale viene consegnata l'apposita smart card che consente di accedere alla struttura.

Modalità di accesso
- Recarsi con la propria bicicletta davanti all'ingresso
- Accostare la smart card al lettore di fianco alla porta di ingresso
- Collocare la bicicletta in uno degli stalli disponibili
- Chiudere la bici alla rastrelliera con il proprio lucchetto
- Uscire accostando la smart card al lettore di fianco alla porta di uscita

Per il ritiro della bicicletta è sufficiente ripetere le stesse operazioni, ricordando di recuperare il proprio lucchetto.

I costi di attivazione e utilizzo sono consultabili sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it nella sezione "Velostazione".

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 seconda 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 definitiva, 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 punto vendita Ufficio Turistico (Infopoint Discover 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 integrato Qualità e Sicurezza nei luoghi di lavoro 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;
- Notifiche news sull'APP ATAM PARKING;
- 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;
- Ufficio Turistico (Infopoint Discover Arezzo) Piazza della Repubblica angolo Viale Michelangelo (davanti alla Stazione Ferroviaria)
- Telefonico attraverso il centralino ATAM SpA ai numeri 0575/984520 – 0575/984534 – numero verde gratuito 800381730;
- 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**.

DESCRIZIONE	MISURA	VALORE (ATAM)	NOTE
Presenza sito WEB	SI/NO	SI	www.atamarezzo.it
Cartellonistica informativa presso parcometri e casse automatiche	SI/NO	SI	Segnaletica verticale e pannelli informative presso I parcometri e le casse automatiche
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.

DESCRIZIONE	MISURA	VALORE (ATAM)	NOTE
Frequenza rilevazione	1/anno	1/anno	
Risultato	numero questionari punteggio buono > 75 %	64,43% park con barriere 64,44% park stradali	Effettuata gennaio 2026

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.

DESCRIZIONE	MISURA	VALORE (ATAM)	NOTE
n. reclami per 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

6.4 SICUREZZA, FUNZIONALITÀ E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

E' 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 26 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.

DESCRIZIONE	MISURA	VALORE (ATAM)	NOTE
Presenza dispositivi videosorveglianza (parcheggi chiusi a raso) **Presenza dispositivi videosorveglianza** (parcheggi chiusi in struttura)	n. telecamere/n. posti auto 1 ogni 100 posti 1 ogni 50 posti	1 ogni 54 posti 1 ogni 14 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	**Attesa dell'utente dalle 7:30 alle 21:00 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. Attesa dell'utente dalle 21:00 alle 7:30 oltre 15 min.: 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.
Posti riservati disabili (parcheggi stradali)	n. posti riservati/n. posti auto > 2%	7,63%	
Posti riservati disabili (parcheggi regolati da barriere)	n. posti riservati/n. posti auto > 2%	2,61%	
Fuori servizio ascensori (parcheggi multipiano)	n. episodi anno < 5 per ascensore	11 su 5 ascensori SI	
Presenza sistemi di guida ai posti liberi (infomobilità)	n. stalli monitorati >2000	2410	
Indice diffusione parcometri (aree di sosta)	>1 ogni 40 posti	1 ogni 25 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%	95%	

6.5 ALTRI INDICATORI DI QUALITÀ MONITORATI

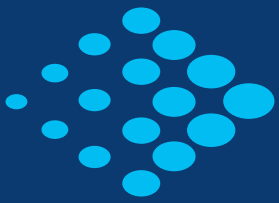
Dinamica dei prezzi ed efficienza economica			
DESCRIZIONE	**MISURA**	**VALORE (ATAM)**	**NOTE**
Presenza intermodalità e altri servizi	SI/NO	SI	Bike sharing TPL Car Sharing Elettropints
Presenza tariffe agevolate	SI/NO	SI	**- residenti città murata** **- residenti** **- pendolari** **- studenti** **- 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 elettronico nell'apposita sezione del sito internet istituzionale **www.atamarezzo.it**



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 · atam@atamarezzo.it

Numero Verde
800-381730