

Atc Mobilità e Parcheggi SpA (nel seguito della Carta "MP") è una società per azioni fondata nel mese di dicembre del 2004 alla Spezia, che ha iniziato ad operare dal 4 aprile 2005.

La società, i cui soci sono il Comune della Spezia il Comune di Monterosso e la società ATC SpA, è una società "in house" congiunto ed ha per oggetto sociale la gestione della sosta a tariffa, le attività ad essa complementari e le opere ed i lavori ad essa connessi ai sensi di legge compresa la realizzazione di nuovi parcheggi e la costruzione di quelli in struttura, oltre alla manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale. Nell'intento di migliorare il proprio rapporto con i cittadini/utenti atc MP ha deciso di redigere questa *Carta dei Servizi* che:

- Impegna la Società di fronte all'Utente con la dichiarazione dei propri obiettivi
- Riconosce specifici diritti dell'Utente
- Fornisce uno strumento di verifica della qualità dei servizi da parte di associazioni e cittadinanza (come previsto dalla Legge 244 del 24 Dicembre 2007 art. 2 comma 461)

Servizi erogati da atc MP

La società opera in ambito cittadino garantendo:

1. Il controllo sulla sosta
2. La manutenzione parcometri
3. La manutenzione di sistemi di accesso e pagamento in parcheggi in struttura
4. L'emissione ed il rinnovo di pass e abbonamenti
5. La distribuzione dei titoli di sosta
6. La realizzazione della segnaletica orizzontale e verticale
7. La realizzazione di nuovi parcheggi a raso ed in struttura

Presso gli uffici di via A. Saffi gli utenti possono:

1. Ricevere informazioni sui servizi di atc MP
2. Acquisire e/o rinnovare i pass sosta e autorizzazioni ZTL/area pedonale
3. Acquisire e/o rinnovare gli abbonamenti e tessere prepagate
4. Pagare le integrazioni per sosta prolungata oltre l'orario prepagato

1 Gli uffici osservano il seguente orario di apertura al pubblico:

Orario invernale

(dal 1° di settembre al 30 Giugno)

lunedì

8.30 - 12.45 / pomeriggio chiuso

dal martedì al venerdì

8.30 - 12.45 / 15.00 - 17.30

sabato

8.15 - 12.15

Orario estivo

(dall'1° luglio al 31 Agosto)

dal lunedì al sabato 8.15 - 13.00

Le date di avvio e di conclusione dell'orario estivo possono subire piccole modifiche, si invitano gli utenti a verificare tali date sul sito www.mobpark.it oppure presso la sede operativa della società.

Gli uffici rimangono chiusi tutti i giorni festivi previsti dal calendario, il 19 Marzo, giorno del Santo Patrono della Spezia ed i pomeriggi dei giorni 24 e 31 dicembre. Eventuali ulteriori chiusure verranno comunicate a mezzo stampa e sul sito www.mobpark.it

2 Contatti

Reclami /segnalazione guasti ai parcometri:

840.151108

(Numero ripartito attivo 24 ore su 24 con pagamento del solo scatto alla risposta)

Centralino attivo in orario d'ufficio:

+39 0187 1875303

Fax :

+39 0187 1875308

E-mail per informazioni su pass e abbonamenti:

pass@mobpark.it

E-mail per informazioni e reclami:

infomobpark@mobpark.it

E-mail parcheggi Monterosso:

parkmonterosso@mobpark.it

PEC:

info@pec.mobpark.it

Sito internet:

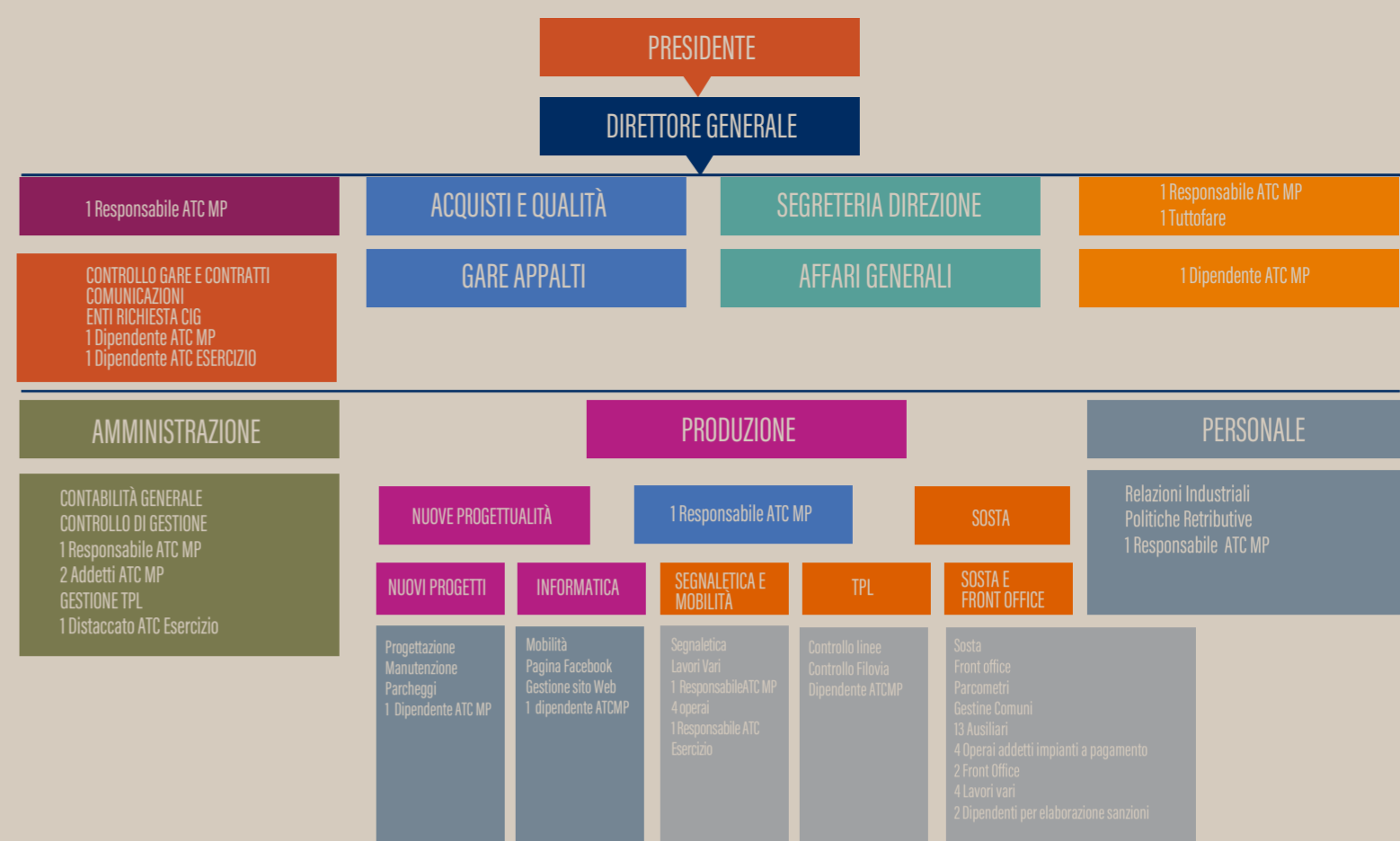
www.mobpark.it

Attualmente l'organico è composto da 42 addetti, suddivisi in tre aree operative e quattro aree di staff.

1. **Amministrazione e controllo:** tutte le attività amministrative, fiscali, finanziarie, rendicontazione e controllo di gestione.
2. **Produzione:** che comprende le nuove progettualità con le attività di rilievo e misurazione, elaborazioni statistiche. Provvede ad elaborare progetti di riorganizzazione della sosta e viabilità all'interno di parcheggi "on street" ed in struttura. Non comprende le attività di progettazione infrastrutturale che vengono affidate all'esterno ed il settore informatico; l'area della sosta che comprende le attività di controllo della sosta e di gestione ed emissione pass/abbonamenti/autorizzazioni, il controllo del TPL (linee e controllo filovia) e il settore della segnaletica stradale.
3. **Personale:** che comprende le relazioni industriali e le politiche retributive.

Di seguito le 4 aree di staff:

- A. Legale, gare e appalti:** coordina le attività di gestione delle gare, degli appalti, la contrattualistica e le attività di realizzazione di nuovi parcheggi.
- B. Area acquisti e qualità**
- C. Segreteria Generale**
- D. Affari Generali**



Atc MP offre le seguenti modalità di pagamento per i servizi erogati:

Pagamento della sosta in superficie: il pagamento può essere effettuato, presso i parcometri sul territorio, con monete da 5 centesimi fino a 2 euro, gratta e sosta del valore di un (1) euro o abbonamenti giornalieri e mensili di diverso taglio con costi a scalare per le zone rossa, gialla e verde, qualora la sosta si prolunghi oltre l'orario prepagato, è consentita la possibilità di sostare per un ulteriore **periodo massimo di un'ora** regolarizzando la sosta stessa con pagamento posticipato integrativo a tariffa speciale, indicata nei parcometri della zona e negli avvisi lasciati dagli Ausiliari di PM sull'auto, purché la sosta complessiva non abbia superato il tempo massimo indicato dalla segnaletica; in tal caso l'Ausiliario di PM dovrà emettere la sanzione. Inoltre i 2/3 dei parcometri distribuiti in ogni zona accettano pagamenti con bancomat e carta di credito, e comunque in ogni zona è possibile il pagamento con il cellulare tramite il sistema easypark. Per le corrette condizioni di utilizzo, le esclusioni e qualsiasi informazione particolare sulle modalità d'uso degli abbonamenti, si invita l'utente a prendere visione delle avvertenze riportate sulla segnaletica verticale presente in ogni via. *Abbonamenti e grattini possono essere acquistati presso gli uffici di via A. Saffi o presso i punti vendita distribuiti sul territorio cittadino e riconoscibili dalla vetrofanfa ospita.*

1 Pagamento di Pass

può essere effettuato tramite:

1. Bancomat e Carte di Credito:

recandosi presso gli uffici di via A. Saffi

2. Carta di credito:

dal sito www.mobpark.it/ar entrando nella propria area riservata

3. Denaro contante:

recandosi presso gli uffici postali e utilizzando il bollettino postale 896 inviato con lettera da MP. (Se si utilizzano bollettini generici È NECESSARIO riportare la ricevuta di pagamento agli uffici di MP in via Saffi 3.)

In caso di cambio auto o cambio residenza, il cittadino, per il rinnovo pass, deve recarsi presso gli uffici di via A. Saffi.

2 Pagamento di Abbonamenti

può essere effettuato tramite

1. Bancomat

(presso gli uffici di via A. Saffi);

2. Contante

(presso gli uffici di via A. Saffi);

3. Bollettini

(presso gli uffici postali presentandosi in via Saffi con il bollettino pagato);

4. Carta di credito

(dal sito www.mobpark.it/ar e presso gli uffici di via A. Saffi)



Atc MP impronta i propri rapporti con l'Utente all'insegna della collaborazione e del reciproco rispetto. L'azienda opera in modo che, nel caso di errori in buona fede da parte del cittadino e nel caso di errori palesemente attribuibili ad atc MP e causa di disagio per l'utente, l'azione di assistenza ed eventuale rimborso sia la più veloce e semplice possibile.

Le misure di tutela attivate dall'azienda sono:

1. **Pagamenti integrativi posticipati:** il cittadino può prolungare la sosta del proprio veicolo oltre il termine da lui inizialmente previsto per ulteriore periodo massimo di un'ora regolarizzando la sosta stessa con pagamento posticipato di natura integrativa a tariffa speciale purché non venga superato il tempo massimo complessivo indicato dalla segnaletica, con le modalità riportate sul reintegro stesso.
2. **Emissione di pass sostitutivi:** in caso di indisponibilità del proprio mezzo, atc MP assicura al cittadino un pass "sostitutivo" gratuito per l'auto di cortesia e per un periodo massimo di quindici giorni
3. **Sostituzione di abbonamenti non utilizzabili:** gli abbonamenti non più leggibili o di dubbia interpretazione possono essere convalidati o sostituiti con nuovi presso gli uffici di ate MP
4. **Rimborso:** In caso di errori o ritardi palesemente imputabili ad ate MP, l'azienda, su richiesta dell'utente interessato o a seguito di riscontri in ufficio, attiva immediatamente la procedura di rimborso.
5. **Le pratiche che non richiedono sostituzione del pass (cambia targa e cambio residenza) sono gratuite.**
6. **Parcometri guasti:** gli Ausiliari del traffico verificano all'apertura del turno il corretto funzionamento dei parcometri; nel caso in cui più parcometri della stessa zona siano non funzionanti non saranno elevate sanzioni.

1 Un sistema di mobilità integrato con i soci

Atc MP è impegnata a collaborare con i soci per offrire una maggiore integrazione nei servizi di mobilità urbana, ed offre ai soci, ed in particolare al Comune, proposte e progetti volti al miglioramento della sosta e della fruibilità del centro cittadino.

Atc MP è impegnata a collaborare con i soci per offrire una maggiore integrazione nei servizi di mobilità urbana, ed offre ai soci, ed in particolare al Comune, proposte e progetti volti al miglioramento della sosta e della fruibilità del centro cittadino.

2 I Progetti

Atc MP è impegnata a realizzare parcheggi in prossimità delle strutture di servizio ai cittadini quali Ospedali, Stazioni Ferroviarie, Centri medici e/o riabilitativi, centri commerciali e parcheggi di interscambio.

3 La tecnologia

Atc MP si impegna ad introdurre le tecnologie innovative necessarie per facilitare il pagamento ed il controllo della sosta, riducendo al minimo gli adempimenti dei cittadini

4 I parametri prestazionali: i nostri obiettivi

I parametri prestazionali (detti anche indicatori) sono elementi facilmente quantificabili, grazie ai quali ate MP misura l'andamento delle proprie attività potendo così esprimere, in base ai valori registrati, un giudizio oggettivo sull'efficacia dei propri processi aziendali. Questi i nostri obiettivi per il 2021-2024:

5 Questi i nostri obiettivi per il 2021-2024:

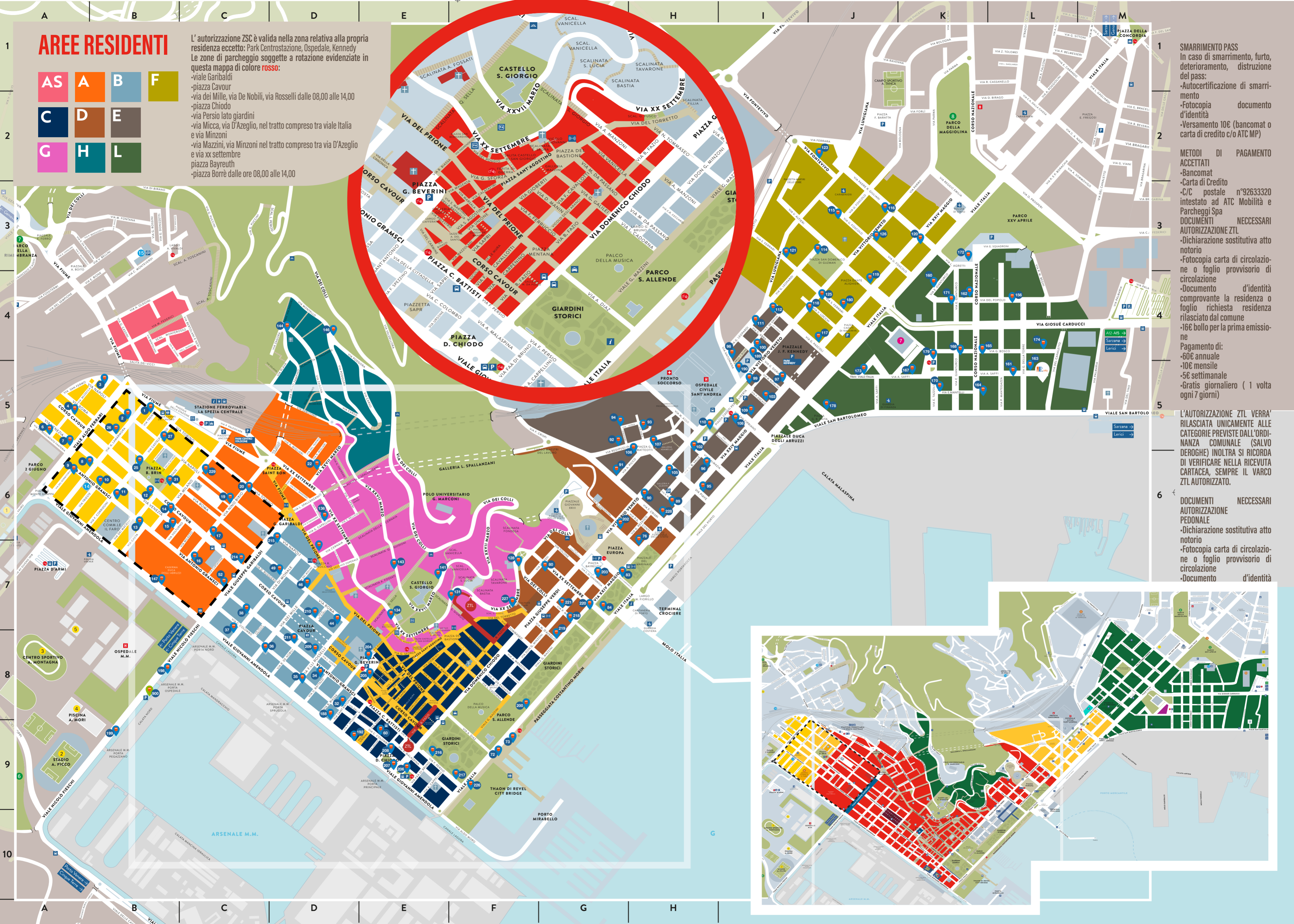
ATTIVITA'	INDICATORE	OBIETTIVI 2021-2024
Controllo della sosta	Numero di controlli medi mensili su pass RFID	> 32.000
	Tempo medio di riparazione a seguito di chiamate al numero verde (in minuti)	< 120
Manutenzione parcometri	Numero di posti auto per parcometro	< 65
	Percentuale di tempo di funzionamento dei parcometri in un anno	> 99%
Emissione e rinnovo pass e abbonamenti	Tempo medio di attesa al front-office di via A. Saffi (in minuti)	< 6
	Tempo medio di servizio al front-office di via Saffi (in minuti)	< 3
Distribuzione dei titoli di sosta	Numero delle rivendite autorizzate	> 40
Soddisfazione dell'Utente	Percentuale di giudizi positivi su atc MP	> 75%

AREE RESIDENTI



L' autorizzazione ZSC è valida nella zona relativa alla propria residenza eccetto: Park Centrostazione, Ospedale, Kennedy
 Le zone di parcheggio soggette a rotazione evidenziate in questa mappa di colore rosso:

- viale Garibaldi
- piazza Cavour
- via dei Mille, via De Nobili, via Rosselli dalle 08,00 alle 14,00
- piazza Chiodo
- via Persio lato giardini
- via Micca, via D'Azeglio, nel tratto compreso tra viale Italia e via Minzoni
- via Mazzini, via Minzoni nel tratto compreso tra via D'Azeglio e via xx settembre
- piazza Bayreuth
- piazza Borre dalle ore 08,00 alle 14,00



SMARRIMENTO PASS
 In caso di smarrimento, furto, deterioramento, distruzione del pass:

- Autocertificazione di smarrimento
- Fotocopia documento d'identità
- Versamento 10€ (bancomat o carta di credito c/o ATC MP)

METODI DI PAGAMENTO ACCETTATI

- Bancomat
- Carta di Credito
- C/C postale n°92633320 intestato ad ATC Mobilità e Parcheggi Spa

DOCUMENTI NECESSARI

- Dichiarazione sostitutiva atto notorio
- Fotocopia carta di circolazione o foglio provvisorio di circolazione
- Documento d'identità comprovante la residenza o foglio richiesta residenza rilasciato dal comune
- 16€ bollo per la prima emissione

Pagamento di:

- 60€ annuale
- 10€ mensile
- 5€ settimanale
- Gratis giornaliero (1 volta ogni 7 giorni)

L'AUTORIZZAZIONE ZTL VERRA' RILASCIATA UNICAMENTE ALLE CATEGORIE PREVISTE DALL'ORDINANZA COMUNALE (SALVO DEROGHE) INOLTRA SI RICORDA DI VERIFICARE NELLA RICEVUTA CARTACEA, SEMPRE IL VARCO ZTL AUTORIZZATO.

DOCUMENTI NECESSARI

- Dichiarazione sostitutiva atto notorio
- Fotocopia carta di circolazione o foglio provvisorio di circolazione
- Documento d'identità

