



Dio non è morto, sta solo cercando un posteggio  
(Woody Allen)

**LUCCA**  
**PLUS**

# Carta dei Servizi

LUCCA PLUS SRL UNIPERSONALE

Società soggetta al controllo analogo del Comune di Lucca  
Sedicesima edizione | Novembre 2024

# INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	2
COS'E' LUCCA PLUS E DI COSA SI OCCUPA.....	4
I PARCHEGGI IN STRUTTURA (CON LE SBARRE) .....	6
I PARCHEGGI A PARCOMETRO DENTRO... ..	9
...E FUORI DALLE MURA .....	12
I PARCHEGGI SUL WEB .....	15
COME SI PAGA NEI PARCHEGGI DI LUCCA.....	17
LE TARIFFE DEI PARCHEGGI .....	19
I REGOLAMENTI DEI PARCHEGGI .....	20
GLI ABBONAMENTI E I PARCHEGGI DOVE SONO PREVISTI.....	24
GLI ABBONAMENTI ONLINE.....	26
DIRITTI E... DOVERI NEI PARCHEGGI .....	28
I VARCHI ELETTRONICI PER CONTROLLO ACCESSI IN ZTL.....	30
IL RILASCIO DEI PERMESSI PER LA ZTL .....	31
I PERMESSI PER I RESIDENTI FUORI DALLE MURA .....	33
I MONUMENTI CIVICI.....	36
INFORMAZIONI INERENTI AI MONUMENTI.....	37
UFFICIO TURISTICO E CHECK POINT BUS TURISTICI .....	38
RELAZIONE CON I CITTADINI.....	40
GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA .....	41
LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	44



# COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

**La Carta dei Servizi costituisce un impegno che Lucca Plus ha assunto nei confronti dei cittadini in merito alla gestione di tutti servizi erogati dalla società.**

Il concetto di Carta dei Servizi è assimilabile ad un patto scritto tra le aziende e i cittadini utenti con l'assunzione di impegni e doveri ed ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

A differenza di altri settori, come ad esempio il trasporto pubblico locale, per il settore parcheggi non sussiste l'obbligo per legge di adottare una Carta dei Servizi.

Ciò nonostante, l'Amministrazione Comunale di Lucca e Lucca Plus hanno convenuto che anche i servizi di parcheggio, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare il gestore all'erogazione di un servizio controllato, verificabile e compreso dall'utente.

Per questo motivo, Lucca Plus ha prodotto questa sedicesima edizione della sua Carta dei Servizi, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici.

## I principi ispiratori della Carta

La Carta dei Servizi è improntata ai seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Lucca Plus garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

Si impegna altresì, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.

### **Continuità**

Lucca Plus garantisce l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare, rispettando l'orario pubblicato e diffuso.

### **Trasparenza e partecipazione**

Lucca Plus assicura l'informazione ai cittadini utenti secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

Garantisce sia la pubblicazione che l'aggiornamento e la diffusione presente Carta, con particolare riferimento alle indicazioni dei cittadini.

### **Efficienza ed efficacia**

Lucca Plus si impegna ad erogare i servizi nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta ed a perseguire costantemente obiettivi di miglioramento per soddisfare al meglio le esigenze degli utenti.

Si impegna a raccogliere e ad analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento della efficienza e dell'efficacia nella produzione e nella erogazione dei servizi.

## Le finalità della Carta

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

**Come strumento di conoscenza**, fornisce tutte le informazioni relative alla struttura e all'organizzazione della Società, ai servizi offerti e alle modalità di prestazione dei medesimi, all'offerta commerciale, alle condizioni stabilite, alle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, all'editing e alla diffusione della Carta.

**Come strumento di partecipazione**, mette a disposizione i suoi uffici per curare le relazioni con il pubblico e per valutare le segnalazioni, le proposte, le critiche e i suggerimenti che pervengono dagli utenti.

**Come strumento di tutela**, garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami.

## Dove e quando si può consultare la Carta dei Servizi

### 1 – sul sito web di Lucca Plus.

La Società si impegna a pubblicare la presente Carta dei Servizi sul proprio sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it) e ad aggiornarla ogni volta che intervengano modifiche e/o novità rilevanti nello svolgimento delle varie attività della società.

### 2 – presso gli uffici di Lucca Plus.

La Carta dei Servizi è in visione dell'utenza anche su cartaceo presso la propria sede aziendale, presso gli uffici distaccati: in via delle Città Gemelle a S. Anna e all'ufficio di informazione e accoglienza turistica in piazzale Verdi nel centro storico.

The screenshot shows the Lucca Plus website interface. At the top left is the logo with a yellow plus sign. The navigation menu includes: AZIENDA, PARCHEGGI, ABBONAMENTI, PERMESSI, TURISMO, NEWS, CONTATTI, and AREA RISERVATA. The main heading reads: "Gestione parcheggi, permessi di circolazione e accoglienza turistica della Città di Lucca". Below this are four blue buttons: PARCHEGGI (with a 'P' icon), ABBONAMENTI (with a card icon), PERMESSI (with a document icon), and TURISMO (with a camera icon). The content area is divided into three columns: 1. "VOUCHER PER BUS TURISTICI" with a bus image and a link to "Clicca qui per acquistare voucher per i bus turistici". 2. "EVENTI E NOTIZIE IMPORTANTI" with a sub-heading "19/10/2024 / PARCHEGGI GRATUITI PER RESIDENTI IN OCCASIONE DEL LUCCA COMICS & GAMES 2024" and a link to "Approfondisci". 3. "PAGA LA SOSTA CON FACILITÀ" with logos for Bmove, mooneergo, easyPARK, and Telepass, and a link to "Approfondisci". At the bottom left, there is a "WHISTLEBLOWING PA" section with a link to "Approfondisci".

Il sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it)

La versione telematica della Carta, che può essere consultata e scaricata dal sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it), è costantemente aggiornata in tempo reale.

Ultimo aggiornamento: 25 novembre 2024

# COS'E' LUCCA PLUS E DI COSA SI OCCUPA

Lucca Plus è una società a responsabilità limitata unipersonale. Socio unico è il Comune di Lucca attraverso la "Lucca Holding S.p.A."



La società, quale concessionaria del Comune di Lucca che esercita su di essa un controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici, ha per oggetto:

La progettazione, la costruzione e la gestione dei sistemi integrati di parcheggio e di aree per la sosta degli automezzi in Lucca. Ha altresì per oggetto l'attività di accoglienza, informazione e diffusione dell'offerta turistica nell'ambito del territorio del Comune di Lucca, attraverso l'erogazione di servizi strumentali all'attività di quest'ultimo.

La durata della società è fissata fino al 31 dicembre 2050.

Il personale addetto è di n. 25 unità.

La sede legale è in Lucca, piazzale Verdi c/o Vecchia Porta S. Donato snc.

Telefono: 0583 492255

E-mail: [amministrazione@luccaplus.it](mailto:amministrazione@luccaplus.it)

PEC: [amministrazione.luccaplus@pec.wmail.it](mailto:amministrazione.luccaplus@pec.wmail.it)

Sito internet: [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it)

## Come e da chi è amministrata la Società

Lucca Plus, per volontà del Comune di Lucca e della Lucca Holding S.p.A., ha un'amministrazione molto snella: un amministratore unico e un revisore unico dei conti.

L'Amministratore unico è il dottor Roberto Di Grazia

Il Revisore unico dei Conti è il dottor Andrea Giovannetti

## I servizi offerti da Lucca Plus

I servizi offerti da Lucca Plus sono i seguenti:

1. Parcheggi pubblici a pagamento della Città di Lucca
2. Rilascio dei permessi per l'accesso nella ZTL del centro storico della città
3. Accoglienza turistica e check point per bus turistici
4. Accoglienza e servizio di biglietteria delle Torri Civiche (Torre Guinigi e Torre delle Ore) e dell'Orto Botanico

Per quanto riguarda i parcheggi, la disponibilità di Lucca Plus è abbastanza ampia e copre tutte le zone della città, in particolare il centro storico e le zone limitrofe.

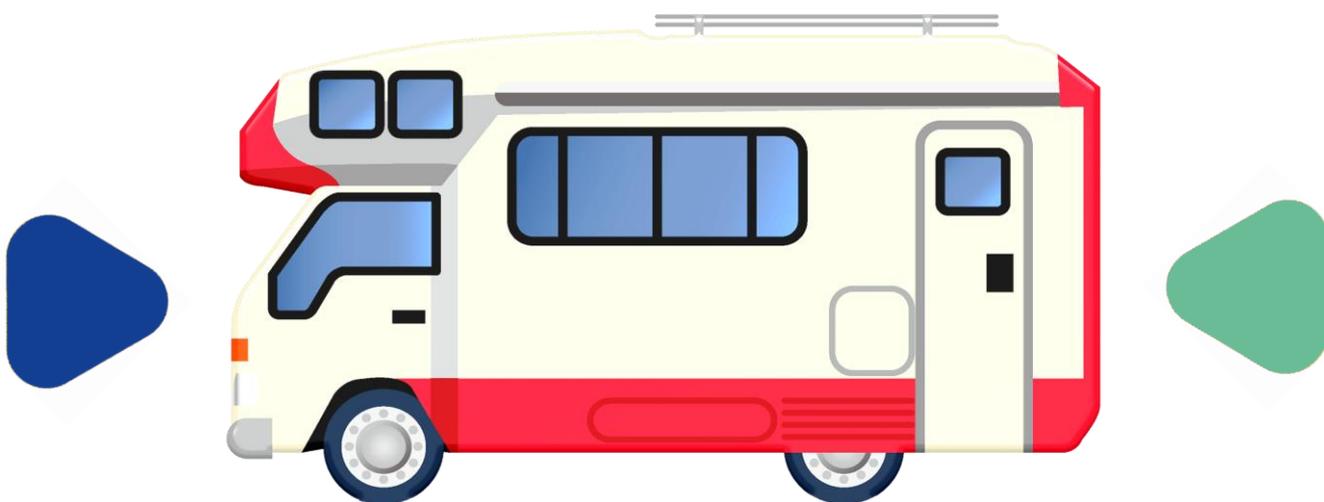
I parcheggi gestiti sono di tipo "in struttura" (con le sbarre), o a parcometro.

I **parcheggi in struttura con le sbarre per auto** sono 3, per un totale di 1.215 posti auto. I **parcheggi a parcometro** sono 40 con 73 parcometri, per un totale di circa 2.360 posti auto.



*Lucca: il centro storico*

Lucca Plus gestisce anche un **parcheggio in struttura (con le sbarre) per camper** di 75 stalli.



# I PARCHEGGI IN STRUTTURA (CON LE SBARRE)

I parcheggi pubblici in struttura della Città di Lucca sono il [parcheggio Mazzini](#), il [parcheggio Cittadella](#) e il [parcheggio Stazione](#) per le auto; il [parcheggio Luporini](#) per i camper.

## Parccheggio Mazzini

Il [parcheggio Mazzini](#) è l'unica area interrata di sosta pubblica presente nella Città di Lucca.

È raggiungibile da Porta Elisa svoltando a destra e da Porta S. Jacopo svoltando a sinistra. L'ingresso carrabile è su via dei Bacchettoni.

[Il parcheggio è automatizzato e non è custodito. La società Lucca Plus, che gestisce il parcheggio, non offre e non propone alcun servizio di custodia e, pertanto, non risponde né di danni, né di furti subiti dai veicoli e/o da oggetti lasciati all'interno degli stessi.](#)

Il parcheggio ha una superficie di circa 15.000 m<sup>2</sup>, con una capacità di 300 posti auto.



[La sosta è consentita per un massimo di 48 ore consecutive](#) (96 per gli abbonati). Non possono accedere e sostare nel parcheggio camper, roulotte, veicoli a motore trainanti rimorchi di qualsiasi tipo e veicoli a motore a due ruote. L'accesso al parcheggio è consentito con ticket che, al momento dell'uscita, viene convalidato dal pagamento presso una delle casse automatiche presenti all'interno del parcheggio, oppure coi sistemi di telepedaggio presenti.

*L'ingresso del parcheggio interrato Mazzini*

Il parcheggio è munito di quattro uscite pedonali, oltre a quella adiacente alla rampa d'accesso, e di quattro ascensori che danno sul "Giardino degli Osservanti", realizzato sopra il parcheggio insieme col complesso "I Cantici".

[Le tariffe del parcheggio sono le seguenti: dalle ore 8:00 alle ore 20:00 = prima ora o frazione € 1,50, dalla seconda ora in poi € 2,00 per ogni ora o frazione; dalle ore 20:00 alle ore 8:00 del giorno successivo = € 2,00 per l'intero periodo notturno.](#)

## Parccheggio della Stazione

Il [parcheggio della Stazione](#) è situato nell'ex scalo merci della stazione ferroviaria di Lucca. Ha una pista d'accesso dal piazzale Ricasoli e una pista d'accesso e una d'uscita da via Cairoli.

Il parcheggio ha una superficie di circa 21.700 m<sup>2</sup>, ed una capacità di 677 posti auto. È possibile l'accesso con ticket da convalidare col pagamento, al momento dell'uscita, presso una delle casse automatiche.

**Il parcheggio è automatizzato e non è custodito. Lucca Plus, che gestisce il parcheggio, non offre e non propone alcun servizio di custodia e, pertanto, non risponde né dei danni né dei furti subiti dai veicoli e/o da oggetti lasciati all'interno degli stessi.**

Le tariffe del parcheggio sono le seguenti: dalle ore 8:00 alle ore 20:00 = € 1,00 per ogni ora o frazione; dalle ore 20:00 alle ore 8:00 del giorno successivo = € 2,00 per l'intero periodo notturno.

**La tariffa massima giornaliera è di € 8,00.**

Sono previsti abbonamenti con tessera a tariffa molto agevolata (€ 10,00 mensili) per lavoratori e studenti pendolari e a tariffe agevolate per i lavoratori dipendenti ed autonomi dell'area stazione (€ 20,00 mensili) e del centro storico (€ 30,00 mensili).

**I residenti nel Comune di Lucca possono richiedere una tessera a scalare che consente l'utilizzo del parcheggio con tariffa eccezionale di € 1,00 al giorno.**



*La Stazione di Lucca*

## Parccheggio Cittadella-Manifattura

Tra Piazza della Caserma e l'ex Manifattura Tabacchi è situato il parcheggio Cittadella-Manifattura.

Ha una superficie di circa 4.500 mq e una capacità di 238 posti. È presente un passaggio che conduce nel chiostro della ex manifattura tabacchi, all'interno del quale è posizionata una struttura multipiano che ospita 65 posti auto.

**Il parcheggio è automatizzato e non è custodito e, pertanto, la Società Lucca Plus non risponde di eventuali furti o danni.**



*Struttura multipiano nell'ex Manifattura*

È possibile l'accesso con ticket da convalidare col pagamento, al momento dell'uscita, presso una delle casse automatiche.

**Le tariffe del parcheggio sono le seguenti: dalle ore 8:00 alle ore 20:00 = prima ora o frazione € 1,50, dalla seconda ora in poi € 1,50 per ogni ora o frazione; dalle ore 20:00 alle ore 8:00 del giorno successivo = € 2,00 per l'intero periodo notturno. Sono previsti abbonamenti mensili con tariffa unica di € 50,00.**

## Parccheggio per camper Luporini

Il parcheggio è riservato ai camper ed è situato sul viale Luporini. Gli stalli sono 75.

Al parcheggio Luporini si accede con ticket da convalidare col pagamento, prima dell'uscita, presso la cassa automatica oppure coi sistemi di telepedaggio presenti. È possibile anche il solo carico acqua e scarico liquami.

**Le tariffe sono le seguenti: dal lunedì al venerdì € 10,00 giornaliera; per i giorni prefestivi e festivi la tariffa è di € 14,00 giornaliera.**

**Per il solo carico acqua e scarico liquami, con permanenza massima di 60 minuti, la tariffa è di € 3,00.**

**Il parcheggio è automatizzato e non è custodito e, pertanto, la Società Lucca Plus non risponde di eventuali furti o danni.**

# I PARCHEGGI A PARCOMETRO DENTRO...

Nel centro storico, all'interno delle Mura, ci sono vari parcheggi a parcometro distribuiti, in genere, nei pressi delle Porte della Città, dalle quali – con la sola esclusione di Porta S. Donato – si può quindi accedere per raggiungerli.

**I residenti e dimoranti del centro storico, che espongono il permesso di Categoria A1, A2 o A3, possono parcheggiare gratuitamente dalle ore 19:00 alle ore 9:00 del giorno successivo in tutti i parcheggi a strisce blu del centro storico gestiti a parcometro.**

Come tutti i parcometri presenti sul territorio comunale, anche i parcometri del centro storico consentono il pagamento sia in contanti (solo monete) che con carta di credito.

Tutti i parcheggi gestiti a parcometro, sia dentro che fuori le Mura, sono a pagamento tutti i giorni dell'anno dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

## Via del Pallone

Entrando da Porta S. Anna e svoltando a destra, si raggiunge il parcheggio di Via del Pallone. Il parcheggio è ubicato tra l'ex Manifattura Tabacchi e le Mura urbane e non è custodito. Gli stalli sono 76 e sono presenti 2 parcometri, usufruibili anche con carta di credito.

Il parcheggio non è custodito. Nel parcheggio la tariffa è di € 1,50 per la prima ora e di € 2,00 per le ore successive. Non sono previsti abbonamenti. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 1**.

## Piazza della Caserma

Proseguendo da Via del Pallone e superando l'arco della casermetta delle Mura, s'incontra il parcheggio di Piazza della Caserma.

Il parcheggio, non custodito, è situato nella piazza omonima; gli stalli sono 50 ed è presente 1 parcometro. Orari, tariffe e zona (per applicazioni telefoniche) sono gli stessi di Via del Pallone. Non sono previsti abbonamenti.



Via del Pallone

### **Corso Garibaldi e Via del Peso**

Entrando, invece, da Porta S. Pietro, proseguendo per Via Carrara e svoltando in Via del Molinetto, facendo attenzione a non superare il varco elettronico della ZTL, si raggiunge il parcheggio non custodito di Corso Garibaldi. Già anche in via del Molinetto sono presenti alcuni stalli a pagamento che fanno parte del parcheggio.

Gli stalli complessivi sono 51 e sono presenti 2 parcometri.

Provenendo da Corso Garibaldi, per uscire di nuovo all'esterno delle Mura da Porta S. Pietro, si svolta in Via del Peso, ove è presente l'omonimo parcheggio.

Gli stalli sono 12 ed è presente un parcometro. Orari, tariffe e zona sono gli stessi dei parcheggi descritti sopra. Non sono previsti abbonamenti

### **Piazza Santa Maria**

Accedendo in centro storico da Porta S. Maria (detta anche Porta Giannotti), s'incontra subito all'interno delle Mura il parcheggio di Piazza S. Maria. Gli stalli complessivi sono 48 e sono presenti 2 parcometri.

Anche in Piazza S. Maria ci sono gli stessi orari, tariffe e zona degli altri parcheggi descritti sopra. Non sono previsti abbonamenti.



*Piazza S. Maria*

### **Piazza San Ponziano e Via Elisa**

Chi, invece, entra in centro da Porta Elisa e prosegue dritto incontra il parcheggio, non custodito, di Piazza S. Ponziano, e, di seguito quello di Via Elisa.

I parcheggi contano insieme un totale di 40 stalli e sono provvisti di un parcometro ciascuno.

Anche in Piazza S. Ponziano e Via Elisa ci sono gli stessi orari, tariffe e zona degli altri parcheggi descritti sopra. Non sono previsti abbonamenti.

### **Via Beato Luca Passi**

Sempre entrando da Porta Elisa, però svoltando subito a sinistra, s'incontra il parcheggio non custodito di Via Beato Luca Passi (presso la Sortita Cairolì).

Il parcheggio è situato lungo la strada (senza uscita carrabile) che conduce dalla stessa Porta Elisa fino alla sortita pedonale Cairolì. Gli stalli sono 33 ed è presente un parcometro.

La tariffa è di € 1,00 per la prima ora e di € 1,50 per le successive. Non sono previsti abbonamenti. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 2**.

### **Via dei Bacchettoni**

Sempre entrando da Porta Elisa ma svoltando subito a destra subito, si raggiunge il parcheggio non custodito di Via dei Bacchettoni.

Il parcheggio è abbastanza ampio e conta 71 stalli, di cui una parte raggiungibili solo dalla citata Porta Elisa, mentre quelli ricavati davanti alla Palestra Bacchettoni possono essere raggiunti anche da Porta S. Jacopo, svoltando a sinistra. I parcometri presenti sono 3. La tariffa è di € 1,00 per la prima ora e di € 1,50 per le successive. Non sono possibili abbonamenti. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 2**.



*Via dei Bacchettoni*

# ...E FUORI DALLE MURA

Il numero maggiore di parcheggi a parcometro si trova, per ovvi motivi, proprio all'esterno delle Mura Urbane.

In genere sono ubicati sulla Circonvallazione intorno alle Mura monumentali, come gli ampi parcheggi [Palatucci](#) e [Carducci](#), e nei pressi delle Porte d'accesso al centro storico, come quello dei [Piazzale Martiri della Libertà](#), ma anche nelle principali direttrici commerciali della città, come quelli di [Viale Puccini](#), [Via Borgo Giannotti](#), [Viale S. Concordio](#) e [Viale Castracani](#).

I parcheggi [non](#) sono custoditi e in tutti i parcometri installati è possibile pagare con contanti (solo monete), con carta di credito e con le app telefoniche (vedi pag. 15, **COME SI PAGA NEI PARCHEGGI DI LUCCA**).

I residenti e dimoranti del centro storico che espongono il permesso A1, A2 o A3, possono parcheggiare gratuitamente senza limitazioni orarie nei parcheggi [Palatucci](#) e [Carducci](#) e nella fascia oraria dalle 19:00 alle 9:00 del giorno successivo nei parcheggi a strisce blu adiacenti alle Mura Urbane ([piazzale Risorgimento](#), [viale della Repubblica](#), [viale Regina Margherita](#), [viale Giuseppe Giusti](#), [viale Giovanni Pacini](#), [piazza Martiri della Libertà](#), e porzione di [viale Carlo Del Prete](#)).

## Parceggio Palatucci

L'area di sosta del parcheggio [Palatucci](#) si estende sull'omonimo grande piazzale tra la via delle Tagliate e il viale [Carlo Del Prete](#) sulla circonvallazione a pochi passi da [Porta S. Donato](#). Complessivamente l'area misura circa 20.000 m<sup>2</sup>, ma una parte di essa è stata adibita a parcheggio per bus turistici. Gli stalli per le auto sono 411.

Al parcheggio si accede da [Via delle Tagliate](#) e la tariffa è di € 0,50 per la prima ora e di € 1,00 per ogni ora successiva dalle 8:00 alle 20:00, con un massimo giornaliero di € 8,00. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 5**.

Sono previsti abbonamenti assai agevolati (€ 10,00 mensili) in favore di tutti i residenti nel Comune di [Lucca](#) e dei lavoratori dipendenti. I residenti del Comune di [Lucca](#) provvisti di specifico contrassegno rilasciato da [Lucca Plus](#), possono sostare con tariffa agevolata di € 1,00 al giorno.

## Parceggio Carducci

Il parcheggio [Carducci](#) è ubicato sull'omonimo viale di circonvallazione, più o meno a metà strada tra [porta S. Pietro](#) e [porta S. Anna](#). Il parcheggio ha una superficie di circa 13.300 m<sup>2</sup> e una capacità di 539 posti auto. Il parcheggio è gestito con 4 parcometri.

La tariffa ordinaria è di € 1,00 per ogni ora dalle 8:00 alle 20:00 con un massimo giornaliero di € 8,00. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 3**.

Al [Carducci](#) è anche possibile fare [abbonamenti a costo agevolato](#) di € 20,00 mensili per lavoratori dipendenti ed autonomi e per residenti nel centro storico. Per i residenti nel Comune di [Lucca](#), provvisti di specifico contrassegno da richiedere all'ufficio abbonamenti all'ingresso del parcheggio stesso, la sosta è consentita al costo assai agevolato di € 1,00 al giorno. [Il parcheggio non è custodito, pertanto la società Lucca Plus non risponde di eventuali furti o danni.](#)

### **Piazzale Martiri della Libertà**

La grande rotonda di Piazzale Martiri della Libertà, prospiciente alla Porta S. Maria, è stata ridotta ed ai quattro lati della stessa sono stati ricavati 64 posti auto. L'intera opera fu realizzata da Metro col ricavato dei parcheggi e fu inaugurata nel mese di aprile del 2011. Sono stati realizzati anche ben 1.300 m<sup>2</sup> di aiuole a verde, ripartiti tra la rotonda centrale e gli spartitraffico laterali. Sono presenti 4 parcometri e la tariffa, tra le 8:00 e le 20:00, è di € 1,00 per la prima ora e di € 1,50 per le successive.

La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 2**. Non sono previsti abbonamenti.

### **Borgo Giannotti e Via Passaglia**

Il quartiere di Borgo Giannotti è animato da una ricca presenza di attività artigianali e commerciali. Lungo la direttrice principale di via del Borgo ed in via Passaglia sono presenti complessivamente, su entrambi i lati delle strade, 236 posti auto. Tra Via Borgo Giannotti e Via Passaglia Sono presenti 7 parcometri. Non sono previsti abbonamenti. La tariffa è di € 0,50 la prima ora e di € 1,00 per ogni ora successiva. Il primo quarto d'ora è gratuito, esponendo il relativo biglietto emesso dal parcometro. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 4**.

[Per i residenti della zona, che espongono il permesso rilasciato da Lucca Plus, la sosta è gratuita.](#)

### **Viale San Concordio**

Un altro quartiere ad alta vocazione commerciale è S. Concordio. Sull'omonimo viale sono presenti ben 125 stalli di sosta a pagamento posti su entrambi i lati della carreggiata.

La tariffa è di € 0,50 la prima ora e di € 1,00 per ogni ora successiva. Il primo quarto d'ora è gratuito, esponendo il relativo biglietto emesso dal parcometro. Sono presenti 6 parcometri. Non sono previsti abbonamenti. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 4**.

[Per i residenti della zona, che espongono il permesso rilasciato da Lucca Plus, la sosta è gratuita.](#)

### **Viale Castracani**

Nel mese di ottobre 2013 è stato istituito il nuovo parcheggio di Viale Castruccio Castracani. I lavori di riqualificazione del viale, con i quali sono stati ricavati n. 83 stalli di sosta, furono sostenuti dalla Società Metro con i proventi dei parcheggi.

La tariffa è di € 0,50 per la prima ora e di € 1,00 per ogni ora successiva. Il primo quarto d'ora è gratuito, esponendo il relativo biglietto emesso dal parcometro. Sono presenti 4 parcometri. Non sono previsti abbonamenti. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 4**.

[Per i residenti della zona, che espongono il permesso rilasciato da Lucca Plus, la sosta è gratuita.](#)

### **Piazzale Boccherini**

Il parcheggio di Piazzale Boccherini è situato davanti a Porta S. Anna lungo il lato destro di accesso alla stessa. Il parcheggio è nell'omonimo piazzale e non è custodito.

Gli stalli sono 10 e sono dislocati di fianco alla rotonda che conduce a Porta Sant'Anna. La tariffa è di € 1,50 per la prima ora e di € 2,00 per le ore successive e non sono previsti abbonamenti. È presente 1 parcometro. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 1**.

### **Via di Tiglio**

Il parcheggio di via di Tiglio è situato lungo la l'omonima via e non è custodito. Gli stalli sono 18 e sono dislocati tra l'accesso antistante la chiesa dell'Arancio e l'intersezione con viale Castracani. La tariffa è di € 0,50 la prima ora e di € 1,00 per ogni ora successiva. Il primo quarto d'ora è gratuito, esponendo il relativo biglietto emesso dal parcometro. È presente un parcometro. Non sono previsti abbonamenti. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 4**.

Per i residenti della zona, che espongono il permesso rilasciato da Lucca Plus, la sosta è gratuita.

### **Gli altri parcheggi a parcometro fuori dalle Mura**

Gli altri parcheggi a parcometro fuori dal centro storico sono situati nelle seguenti vie e piazze:

- [Viale Carlo Del Prete](#) n. 24 stalli – tariffa ZONA 2 – sono previsti abbonamenti
- [Viale Pacini](#) n. 28 stalli – tariffa ZONA 2 – sono previsti abbonamenti
- [Viale Pacini-Cadorna](#) n. 12 stalli – tariffa ZONA 4 – no abbonamenti
- [Viale Giusti](#) n. 130 stalli – tariffa ZONA 5 – sono previsti abbonamenti
- [Piazza Curtatone](#) n. 20 stalli – tariffa ZONA 5 – sono previsti abbonamenti
- [Via Mazzini](#) n. 48 stalli – tariffa ZONA 5 – sono previsti abbonamenti
- [Via Montegrappa](#) n. 23 stalli – tariffa ZONA 5 – sono previsti abbonamenti
- [Piazzale Ricasoli](#) n. 11 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti
- [Viale Regina Margherita](#) n. 62 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti
- [Piazzale Umberto I°](#) n. 30 stalli – tariffa ZONA 2 – no abbonamenti
- [Piazzale Risorgimento](#) n. 30 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti
- [Viale Cavour](#) n. 42 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti
- [Via Vincenzo Civitali](#) e [Via Guidiccioni](#) n. 52 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti
- [Viale Luporini](#) n. 36 stalli – tariffa ZONA 5 – sono previsti abbonamenti
- [Via Pascoli](#) n. 22 stalli – tariffa ZONA 5 – sono previsti abbonamenti
- [Via Catalani](#) n. 23 stalli – tariffa ZONA 4 – no abbonamenti
- [Viale Puccini](#) n. 21 stalli – tariffa ZONA 4 – no abbonamenti
- [Via Buonamici](#) n. 23 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti
- [Via Angeloni](#) n. 28 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti
- [Via Pisana](#) n. 14 stalli – tariffa ZONA 4 – no abbonamenti
- [Via Geminiani](#) n. 11 stalli – tariffa ZONA 5 – no abbonamenti

È opportuno ribadire che, come quelli in struttura, anche tutti i parcheggi a parcometro sono automatizzati e non sono custoditi.

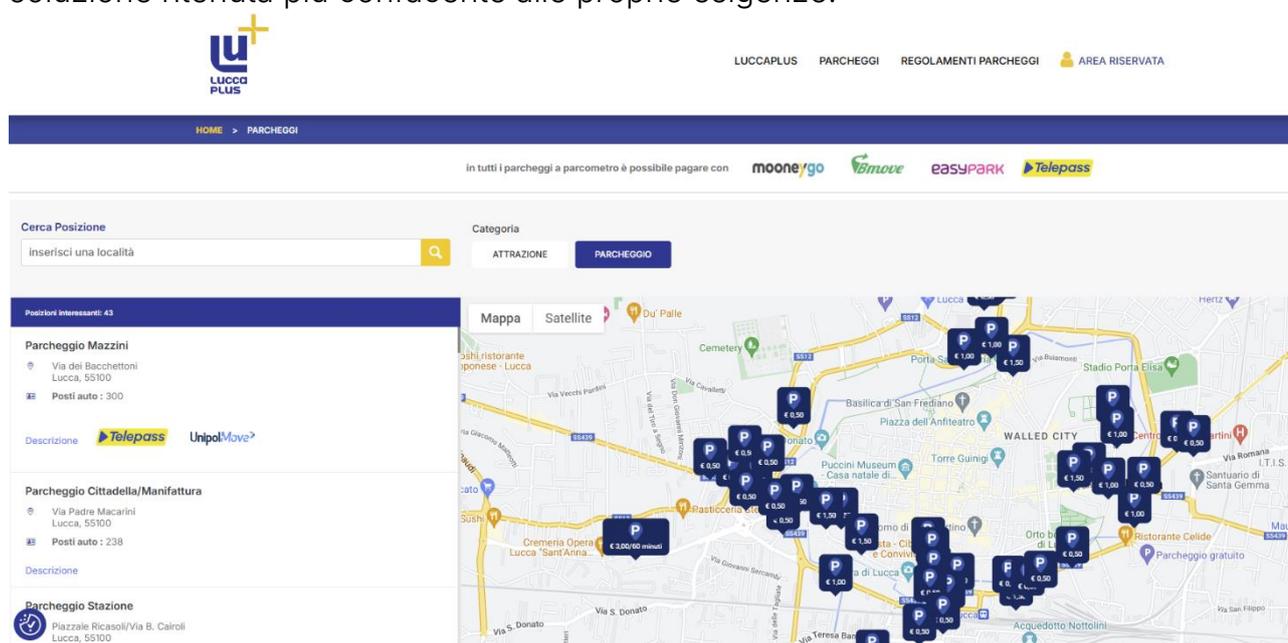
La società Lucca Plus, che gestisce i parcheggi pubblici della città di Lucca, non offre e non propone alcun servizio di custodia e, pertanto, non risponde né dei danni, né dei furti subiti dai veicoli e/o da oggetti lasciati all'interno degli stessi.

# I PARCHEGGI SUL WEB

I parcheggi di Lucca sono online. Lucca Plus ha attivato un sito compatibile con i dispositivi mobili, mediante il quale è possibile ricercare in tempo reale i principali parcheggi della città, averne visione e poter usufruire del sistema di navigazione che porta l'utente a destinazione.

Si tratta di uno strumento innovativo per accedere con semplicità e comodità ai parcheggi della nostra Città.

Il servizio è stato allestito realizzando un sito compatibile per i dispositivi "mobile", smartphone e tablet, in modo che i cittadini e i turisti possano interrogare il sistema, ricevere informazioni immediate sui parcheggi della città, sulla distanza dal luogo di proprio interesse, sul percorso da seguire per raggiungerli, [sul costo orario](#), e scegliere la soluzione ritenuta più confacente alle proprie esigenze.



L'home page del sito [www.parcheggilucca.it](http://www.parcheggilucca.it)

Gli utenti che si trovano nei dintorni di Lucca, accedendo al sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it), poi nella sezione Parcheggi, oppure direttamente al sito [www.parcheggilucca.it](http://www.parcheggilucca.it) potranno utilizzare la funzione di ricerca:

- Cerca Posizione

Sarà possibile, quindi, scegliere una specifica area di parcheggio tra quelle disponibili sul territorio comunale e, cliccandoci sopra, si avrà a disposizione una scheda riepilogativa con tariffe, orari, metodi di pagamento, ecc.

Sempre utilizzando la medesima funzione, sono inoltre indicati alcuni tra i maggiori siti di interesse turistico della città e, ad ognuno, è associata una breve scheda descrittiva oltre al link che porta ai siti ufficiali.

HOME > PARCHEGGI

in tutti i parcheggi a parcometro è possibile pagare con **mooneygo** **Emove** **easyPARK** **Telepass**

Cerca Posizione: Parcheggio Piazza Santa Maria

Categoria: **PARCHEGGIO**

Mappe: Mappa Satellite

**Parcheeggio Piazza Santa Maria**

Posizioni Interessanti: 1

Piazza Santa Maria  
 Lucca, 55100  
 Posti auto: 48  
 Descrizione

**Parcheeggio Piazza Santa Maria**

Piazza Santa Maria  
Lucca, 55100

Pagamenti: Carta di credito; contanti; Emove, MooneyGo, Telepass X, EasyPark

Tipo: Parcometro

Zona Tariffaria: 1

Controllo: Non custodito

Numero Posti: 48

Abbonamento: No

Apertura: 8:00 - 20:00

Tariffa Oraria: € 1,50 prima ora; € 2,00/h dalla seconda in poi

Tariffa Minima: € 1,50

Note: Tariffa diurna (tutti i giorni dalle 08:00 alle 20:00): prima ora = € 1,50, dalla 2ª ora in poi = € 2,00/h. Tariffa notturna: gratuito

Un esempio di ricerca per parcheggio (in questo caso Piazza Santa Maria)

HOME > PARCHEGGI

in tutti i parcheggi a parcometro è possibile pagare con **mooneygo** **Emove** **easyPARK** **Telepass**

Cerca Posizione: Torre Guinigi

Categoria: **ATTRAZIONE**

Mappe: Mappa Satellite

**Torre Guinigi**

Posizioni Interessanti: 1

**Torre Guinigi**  
 Via Sant'Andrea 45  
 Lucca, 55100  
 INFO WEB

**Torre Guinigi**

Via Sant'Andrea 45  
Lucca, 55100

Note: La Torre è un altro dei monumenti più rappresentativi di Lucca. La Torre s'innalza all'angolo tra via Sant'Andrea e via delle Chiavi D'Oro. Costruita in pietra e mattoni, la Torre dei Guinigi è alta 45 metri e si distingue da tutti gli edifici del centro storico per gli alberi che crescono sulla sua sommità.

Un esempio di ricerca per punto attrazione (in questo caso la Torre Guinigi)



# COME SI PAGA NEI PARCHEGGI DI LUCCA

Nei parcheggi in struttura si accede con ticket da convalidare col pagamento, prima dell'uscita, presso una delle casse automatiche.

Nei parcheggi a parcometro le modalità sono molteplici e Lucca Plus è dotata di numerosi strumenti innovativi ed all'avanguardia. Vediamo tutto nel dettaglio.

## Parccheggi in struttura

Nei parcheggi in struttura (con le sbarre) il pagamento della sosta avviene presso una delle casse automatiche e viene effettuato con monete o banconote, con tessere prepagate o con carte di credito. Presso il parcheggio interrato Mazzini e per camper Luporini, è possibile utilizzare i dispositivi di telepedaggio Telepass e UnipolMove.

Le carte di credito, del circuito Visa – MasterCard e Amex, sono però utilizzabili solo dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Si possono acquistare anche tessere prepagate all'Ufficio Tessere di Lucca Plus, sito a S. Anna, in via delle Città Gemelle, 162.

È inoltre prevista la possibilità di fare varie tipologie di abbonamento, anche a costo agevolato per alcune categorie.

## Parccheggi a parcometro

Nei parcheggi a parcometro si paga con monete o con carta di credito (circuito Visa, MasterCard e Amex).

Prelevato dal parcometro il biglietto di avvenuto pagamento della sosta, lo stesso biglietto deve essere tenuto esposto sul cruscotto, all'interno del veicolo, in modo chiaramente visibile dall'esterno.

In molti parcheggi a parcometro è anche prevista la possibilità di fare abbonamento, anche a costo agevolato per alcune categorie (vedi pag. 24, **GLI ABBONAMENTI E I PARCHEGGI DOVE SONO PREVISTI**).

## Pagamento con smartphone

Stop alle multe

Stop agli spiccioli o carta di credito

Stop col cercare il parcometro



Dal 2016 è attivo a Lucca il nuovo sistema per pagare il parcheggio con lo smartphone!

Per il pagamento della sosta sui parcheggi gestiti a parcometro, sono presenti quattro operatori che offrono la possibilità di utilizzare le loro app tramite telefono cellulare e smartphone. La gestione della sosta può essere fatta in totale autonomia da remoto mediante l'utilizzo del telefono, interrompendo o prolungando la sosta a seconda delle necessità.

Gli operatori, ad oggi, attivi sono i seguenti:

1. Bmove (<https://www.bmove.com/it/>)
2. Mooney Go (<https://www.mooneygo.it/parcheggi/parcheggio-strisce-blu/>)
3. Telepass Pay (<https://www.telepass.com/it/pyng-plus/strisce-blu>)
4. Easypark (<https://easyparkitalia.it>)

Ogni operatore offre metodologie e servizi diversi all'interno della propria applicazione, sia in relazione alle varie funzioni, sia in relazione a servizi accessori, sia in relazione ai metodi di pagamento. In generale, comunque, è necessario effettuare la registrazione, inserire il numero di targa della vettura che sta parcheggiando e scegliere la corretta zona tariffaria (tra le 5 presenti sul territorio comunale), attivando la sosta con la possibilità di gestirla dal proprio telefono.

L'importo della sosta applicato è esattamente quello previsto dalle tariffe previste nelle cinque zone.

Con le applicazioni telefoniche non sarà necessario esporre alcun titolo di sosta (biglietto, tessera, voucher) all'interno della propria auto, gli ausiliari del traffico avranno la possibilità, tramite il sistema di controllo in dotazione, di verificare l'effettivo e corretto pagamento direttamente tramite il numero di targa.

Una facilitazione non da poco per gli utenti dei parcheggi a pagamento, con la quale non correranno più il rischio di trovarsi sul cruscotto una multa per scadenza del ticket.



# LE TARIFFE DEI PARCHEGGI

PARCHEGGIO IN STRUTTURA	ORARIO DIURNO	TARIFFA 1° ORA	TARIFFA DALLA 2° ORA	TARIFFA UNICA NOTTURNA	TARIFFA MASSIMA GIORNALIERA
Mazzini	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,50/h	€ 2,00	
Cittadella/Manifattura	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	€ 2,00	
Stazione	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,00	€ 2,00	€ 8,00
PARCHEGGIO PARCOMETRO CENTRO STORICO	ORARIO	TARIFFA ORARIA	TARIFFA DALLA 2° ORA	ZONA	TARIFFA NOTTURNA
Piazza S. Ponziano	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	1	Gratis
Corso Garibaldi	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	1	Gratis
Via del Pallone	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	1	Gratis
Piazza della Caserma	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	1	Gratis
Via Elisa	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	1	Gratis
Piazza S. Maria	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	1	Gratis
Via Beato Luca Passi	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,50/h	2	Gratis
Via dei Bacchettoni	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,50/h	2	Gratis
PARCHEGGIO CAMPER	ORARIO	TARIFFA UNICA	PREFEST. E FESTIVO 24 H		
Luporini	24 H	€ 10,00	€ 14,00		
Carico acqua e/o scarico liquami	1 h	€ 3,00			
PARCHEGGIO PARCOMETRO ESTERNO	ORARIO	TARIFFA 1° ORA	TARIFFA DALLA 2° ORA	ZONA	TARIFFA MASSIMA GIORNALIERA
Piazzale Boccherini	8:00-20:00	€ 1,50	€ 2,00/h	1	
Parcheeggio Carducci	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,00/h	3	€ 8,00
Viale Carlo Del Prete	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,50/h	2	
Piazzale Martiri della Libertà	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,50/h	2	
Piazzale Umberto I	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,50/h	2	
Viale Pacini	8:00-20:00	€ 1,00	€ 1,50/h	2	
Viale Castracani *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Viale Pacini/Cadorna *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Via Borgo Giannotti *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Via Passaglia *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Viale S. Concordio *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Viale Puccini *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Via Catalani *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Via Pisana *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Via di Tiglio *(1)	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	4	
Viale Cavour	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Viale Giusti	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Piazza Curtatone	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via Mazzini	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via Montegrappa	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via G. Pascoli	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Viale Luporini	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Parcheeggio Palatucci	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Viale Regina Margherita	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Piazzale Risorgimento	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Piazzale Ricasoli	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via V. Civitali	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via Guidiccioni	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via Geminiani	8:00-20:00	€ 0,50	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via Angeloni	8:00-20:00	€ 0,20	€ 1,00/h	5	€ 8,00
Via C. Buonamici	8:00-20:00	€ 0,20	€ 1,00/h	5	€ 8,00

\*(1) Parcheeggi Viale Castracani, Viale Pacini/Cadorna, Via Borgo Giannotti, Via Passaglia, Viale S. Concordio, Viale Puccini, Via Catalani, Via Pisana e Via di Tiglio: primi 15 minuti gratuiti con esposizione del ticket rilasciato dal parcometro.

# I REGOLAMENTI DEI PARCHEGGI

**I regolamenti dei parcheggi sono specifici per i parcheggi in struttura e per quelli a parcometro.**

## **Regolamento dei parcheggi in struttura (da prendere in visione all'ingresso di ogni area di parcheggio)**

- 1) Il parcheggio automatizzato **NON custodito** è gestito dalla società Lucca Plus s.r.l. Unipersonale (d'ora in avanti Lucca Plus) con sede in Lucca, Piazzale Verdi c/o Vecchia Porta S. Donato, snc, telefono 0583 492255, partita IVA 01934370469. In particolare, la prestazione offerta da Lucca Plus consiste esclusivamente nel mettere a disposizione, verso corrispettivo, uno spazio per la sosta del veicolo dell'utente, secondo la regolamentazione prevista dagli articoli che seguono.
- 2) Nel parcheggio è fatto **divieto di accesso e di sosta** a camper, roulotte, veicoli a motore trainanti rimorchi e veicoli a motore a due ruote. **(Nel parcheggio Mazzini possono accedere, ma non sostare negli stalli ad uso pubblico, solo i veicoli a motore a due ruote dei proprietari degli stalli privati interni. Nel parcheggio Luporini è consentito l'ingresso ai soli camper ed è vietato l'accesso alle auto).**
- 3) Nel parcheggio è fatto altresì **divieto di accesso e di sosta** per i veicoli aventi dimensioni superiori a: 2,20 metri di larghezza; 2,30 metri di altezza; 5,00 metri di lunghezza. **(Nel parcheggio Mazzini è vietato l'accesso a veicoli aventi dimensioni superiori a: 2,20 metri di larghezza; 2,00 metri di altezza; 5,00 metri di lunghezza. Nel parcheggio per Camper Luporini è vietato l'accesso a veicoli aventi dimensioni superiori a: 2,30 metri di larghezza; 3,50 metri di altezza; 7,50 metri di lunghezza).** Lucca Plus non assume nessuna responsabilità per eventuali danni subiti a causa del mancato rispetto delle prescrizioni e dei divieti, mentre avrà diritto al risarcimento di eventuali danni provocati dai contravventori alle strutture del parcheggio.
- 4) L'utilizzazione degli spazi per la sosta è a tariffa oraria. La tariffa dovrà essere corrisposta per l'intera ora, anche se non completamente utilizzata. Il pagamento della sosta può essere effettuato 24 ore su 24 presso le casse automatiche del parcheggio. Dal momento del pagamento sono previsti 10 minuti per l'uscita con l'auto dal parcheggio. **(Nel parcheggio per Camper Luporini, l'utilizzazione degli spazi è a tariffa giornaliera, che dovrà essere corrisposta per intero anche se non completamente utilizzata, con l'esclusione dei primi 60 minuti).**
- 5) **La sosta è consentita per un massimo di 48 (quarantotto) ore consecutive (nel parcheggio Mazzini 96 ore).** In caso di necessità di effettuare lavori all'interno del parcheggio, o per altri motivi che rendano necessario liberare temporaneamente dalle auto l'intero parcheggio o parte di esso, verranno affissi appositi cartelli di divieto di sosta con un preavviso di almeno 48 ore, decorse le quali Lucca Plus si riterrà autorizzata ad intervenire per la rimozione o lo spostamento dei veicoli ancora rimasti in divieto di sosta, senza alcun addebito per eventuali danni arrecati, mentre le spese di rimozione saranno a totale carico dell'utente e dovranno essere corrisposte dallo stesso prima di uscire con l'auto dal parcheggio.
- 6) Il conducente del veicolo, in qualità di utente del servizio, è tenuto:

**a)** a ritirare all'ingresso il ticket (biglietto), che rappresenta l'unico documento valido per l'uscita della vettura in sosta, a meno che non sia titolare di tessera di abbonamento, se consentito.

**b)** ad eseguire tutte le manovre necessarie per parcheggiare il veicolo all'interno di uno degli appositi stalli, lasciandolo perfettamente frenato, con il motore spento, adottando tutte le cautele necessarie per la sicurezza delle persone e delle cose proprie e di terzi. Il parcheggio del veicolo non deve intralciare la manovra e/o la sosta delle altre autovetture negli spazi attigui. Lucca Plus si riterrà autorizzata ad intervenire per lo spostamento della vettura non parcheggiata in modo adeguato, senza alcun addebito per eventuali danni arrecati, mentre le spese di rimozione saranno a totale carico dell'utente e dovranno essere corrisposte dallo stesso prima di uscire con l'auto dal parcheggio.

**c)** a **non lasciare** nelle vetture parcheggiate **materiali e/o sostanze infiammabili o esplosivi, animali o oggetti la cui presenza possa per qualsiasi ragione costituire pericolo**. (Nel parcheggio per Camper Luporini è, inoltre, vietato il montaggio di verande, tavoli e qualsiasi attrezzatura esterna; è altresì vietato l'uso di stabilizzatori).

**d)** ad effettuare il pagamento del corrispettivo della sosta al momento del ritiro del veicolo secondo le tariffe previste in calce al presente regolamento ed esposte all'ingresso del parcheggio, che si intendono conosciute ed accettate dall'utente. Nel caso in cui l'uscita del veicolo avvenga senza il pagamento della tariffa, per momentaneo malfunzionamento degli impianti o per qualsiasi altra ragione, l'utente, comunque tenuto al pagamento, dovrà contattare gli uffici Lucca Plus entro i cinque giorni successivi, per comunicare i propri dati e regolarizzare la posizione. Decorso tale termine, all'utente sarà addebitato ogni ulteriore onere economico relativo a visure, diffide di pagamento e quant'altro necessario ad ottenere il rimborso, con una maggiorazione iniziale di € 100,00 (euro cento) a titolo di risarcimento forfettario per le spese amministrative.

**7) In caso di smarrimento del biglietto d'accesso**, per ottenere il biglietto valido per l'uscita, l'utente è tenuto a premere il pulsante sulle casse automatiche recante la dicitura "biglietto smarrito" e ad effettuare il pagamento dell'importo richiesto dalla cassa automatica nei vari parcheggi. Lucca Plus non risponde dei danni conseguenti all'improprio uso dei biglietti di sosta da parte di chicchessia.

**8)** Gli abbonamenti per l'uso del parcheggio, se consentiti, sono regolati secondo le prescrizioni contenute nella presente Carta dei Servizi di Lucca Plus, consultabile al sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it).

**9) Il parcheggio non è custodito**. Lucca Plus non offre e non propone alcun servizio di custodia e non risponde pertanto né dei danni né dei furti subiti dai veicoli e/o da oggetti lasciati all'interno degli stessi durante il periodo di sosta. In caso di urti, collisioni, incidenti, investimenti, ecc. all'interno del parcheggio, il diritto al risarcimento dei danni sarà quindi esercitato dal danneggiato nei confronti del soggetto che ha provocato tali eventi, restando esclusa ogni responsabilità a carico del gestore del parcheggio.

**10)** In caso di necessità, relativa a qualsiasi inconveniente che si verifichi all'interno del parcheggio, è possibile premere l'apposito pulsante in corrispondenza delle casse automatiche e chiedere l'intervento di un operatore Lucca Plus. Per comprensibili esigenze di buona fede e correttezza, Lucca Plus non prenderà in considerazione reclami

non preceduti dalla richiesta d'intervento dell'operatore. Le domande volte alla conservazione e messa a disposizione dell'Autorità giudiziaria delle immagini registrate dal sistema di videosorveglianza installato nel parcheggio devono pervenire entro e non oltre le 72 (settantadue) ore successive al fatto cui le immagini si riferiscono, stante l'obbligo di cancellazione/sovrascrittura dei nastri gravante su Lucca Plus ai sensi della vigente disciplina in materia di protezione dei dati personali.

**11)** Si informano gli interessati che l'area di parcheggio è videosorvegliata per finalità di tutela delle persone, della proprietà e del patrimonio aziendale. Titolare del trattamento dei dati è Lucca Plus, che effettua il medesimo esclusivamente per il tramite di propri dipendenti. La conservazione delle immagini avviene per un periodo di 72 ore.

**12)** Un pannello riportante il presente regolamento è affisso prima dell'ingresso del parcheggio; l'utente, con il ritiro del biglietto/ingresso nel parcheggio dà atto di averne preso visione e di accettare incondizionatamente il tipo di prestazione offerta da Lucca Plus e tutte le clausole contenute nel regolamento stesso.

### **Regolamento dei parcheggi a parcometro**

1. Il parcheggio a parcometro **NON custodito** è gestito dalla società Lucca Plus s.r.l. unipersonale (d'ora in avanti Lucca Plus) con sede in Lucca, Piazzale Verdi c/o Vecchia Porta S. Donato, snc, telefono 0583 492255, partita IVA 01934370469. In particolare, la prestazione offerta da Lucca Plus consiste esclusivamente nel mettere a disposizione, verso corrispettivo, uno spazio per la sosta del veicolo dell'utente, secondo la regolamentazione prevista dagli articoli che seguono.

2. Nell'area di parcheggio è fatto divieto di accesso e di sosta per camper, roulotte e veicoli a motore trainanti un rimorchio.

3. L'utilizzazione degli spazi per la sosta è a tariffa oraria, che è indicata sugli appositi cartelli.

4. Il conducente del veicolo, in qualità di utente del servizio, è tenuto:

a. Ad eseguire tutte le manovre necessarie per parcheggiare il veicolo nell'apposito stallo, lasciandolo perfettamente frenato, con il motore spento, adottando tutte le cautele necessarie per la sicurezza delle persone e delle cose proprie e di terzi. Il parcheggio del veicolo non deve intralciare la manovra e/o la sosta delle altre autovetture negli spazi attigui. In caso contrario, potrà essere rilevata infrazione al codice della strada e, nei casi più gravi, potrà essere richiesto l'intervento del carro attrezzi, senza alcun addebito per eventuali danni arrecati, mentre le spese di rimozione saranno a totale carico dell'utente.

b. Ad **evitare di tenere nelle vetture parcheggiate materiali e/o sostanze infiammabili, animali o oggetti la cui presenza possa costituire pericolo.**

c. A munirsi presso il parcometro più vicino del ticket prepagato ed esporlo all'interno dell'auto sul cruscotto in modo ben visibile dall'esterno. In caso contrario, potrà essere rilevata infrazione al codice della strada. Per la validità del ticket fa fede esclusivamente l'orario di scadenza indicato sullo stesso.

5. L'utilizzo degli altri prodotti validi per la sosta (abbonamenti dove previsti, applicazioni telefoniche) deve avvenire nel rispetto delle regole previste per gli stessi.

6. Nel caso in cui la sosta dovesse protrarsi oltre l'orario prepagato, come risulta dal ticket o dagli altri metodi utilizzati, potrà essere rilevata infrazione al codice della strada.

7. Agli utenti è vietato:
- Sostare con l'automezzo lungo le corsie di scorrimento;
  - Effettuare o far effettuare da altri la pulizia dell'automezzo all'interno del parcheggio;
  - Scaricare sul pavimento del parcheggio acqua, olio, carburante od ogni altro materiale che possa sporcare e/o danneggiarlo;
  - Parcheggiare al di fuori o a cavallo delle strisce di ogni singolo posto.
9. Agli utenti è fatto obbligo di seguire il senso della circolazione indicato e di tenere una velocità tale da non creare pregiudizi alla pubblica incolumità.
10. Essendo il parcheggio **non custodito, Lucca Plus non risponde dell'autovettura parcheggiata, né di quanto in essa contenuto, né di eventuali danni o furti.**
11. In caso di danni dovuti ad urti, collisioni, incidenti, investimenti provocati dagli utenti all'interno del parcheggio, il diritto al risarcimento del danno sarà esercitato dal danneggiato nei diretti confronti dell'utente che lo ha causato, restando esclusa ogni responsabilità a carico di Lucca Plus.



*I parcometri che si trovano sui parcheggi di Lucca*

# GLI ABBONAMENTI E I PARCHEGGI DOVE SONO PREVISTI

Presso l'Ufficio Tessere e Abbonamenti di Lucca Plus, sito a S. Anna in Via delle Città Gemelle, 162, si possono richiedere varie tipologie di abbonamenti, che sono differenziati in rapporto ai requisiti, al parcheggio richiesto e naturalmente alla durata, sia per i parcheggi in struttura che per quelli a parcometro.

Ecco nel dettaglio gli abbonamenti che si possono rilasciare nei parcheggi della città di Lucca:

## **Parccheggio Carducci**

Al parcheggio Carducci sono previsti i seguenti abbonamenti:

- a) residenti nel comune di Lucca a € 1,00 al giorno;
- b) residenti nel centro storico a € 20,00 mensili;
- c) lavoratori dipendenti ed autonomi del centro storico e della zona adiacente al parcheggio a € 20,00 mensili;
- d) altri a € 50,00 mensili.

## **Parccheggio Cittadella**

Nel parcheggio Cittadella sono previsti abbonamenti con tariffa mensile di € 50,00 per tutti i richiedenti.

## **Parccheggio Palatucci**

Al parcheggio Palatucci sono previsti i seguenti abbonamenti:

- a) residenti nel comune di Lucca a € 10,00 mensili o € 1,00 al giorno, a seconda delle necessità;
- c) lavoratori dipendenti ed autonomi del centro storico e della zona adiacente al parcheggio a € 10,00 mensili;
- d) altri a € 50,00 mensili.

## **Parccheggio Stazione**

Al parcheggio Stazione sono previsti i seguenti abbonamenti:

- a) residenti comune di Lucca a € 1,00 al giorno;
- b) lavoratori pendolari con abbonamento Ente Ferrovie a € 10,00 mensili;
- c) lavoratori dipendenti ed autonomi della zona adiacente alla stazione a € 20,00 mensili;
- d) lavoratori dipendenti ed autonomi del centro storico a € 30,00 mensili.

## **Parccheggio per camper Luporini**

Al parcheggio per camper Luporini sono previsti abbonamenti al costo di € 40,00 per mese o per frazione di mese, che però non sono validi nei periodi di maggiore utilizzo del parcheggio stesso.

I periodi di non validità sono riportati nelle indicazioni relative al parcheggio stesso.

## Lavoratori dipendenti ed autonomi e per gli studenti

Oltre che nei parcheggi sopra già richiamati, per i lavoratori dipendenti ed autonomi e per gli studenti sono previsti abbonamenti anche nei parcheggi a parcometro di Viale Pacini, Viale Giusti, Piazza Curtatone, Via Mazzini e Via Montegrappa con tariffe di importo differenziato in rapporto alla durata.

Le tariffe sono le seguenti: € 20,00 se l'abbonamento è mensile; € 50,00 se è trimestrale; € 90,00 se è semestrale; € 170,00 se è annuale.

## Parcheggi di Via Pascoli e Viale Luporini

Nei parcheggi di Via Pascoli e Viale Luporini sono previsti abbonamenti a € 10,00 mensili per i lavoratori dipendenti ed autonomi della zona.

## Parcheggio di Viale Carlo Del Prete

Nel parcheggio di Viale Carlo Del Prete sono previsti abbonamenti per i lavoratori dipendenti e autonomi del centro storico a € 100,00 mensili.

## Pendolari

Per i pendolari con abbonamento Ente Ferrovie, oltre che al già citato parcheggio Stazione, sono previsti abbonamenti agevolati a € 10,00 mensili anche nei parcheggi a parcometro di Viale Giusti, Piazza Curtatone, Via Mazzini e Via Montegrappa.

## Abbonamento Cicogna

Con delibera n. 145 del 24 giugno 2014, il Comune di Lucca ha istituito l'abbonamento denominato "Cicogna" in favore delle donne in stato di gravidanza che, a vario titolo, hanno la necessità di usufruire dei parcheggi a pagamento della città.

L'abbonamento potrà essere richiesto, al costo agevolato di € 10,00 mensili, a partire dall'inizio del 7° mese di gestazione, come attestato da specifica certificazione medica, fino a 4 mesi dopo il parto, ovvero rinnovato mensilmente o periodicamente sempre nell'arco del suddetto periodo.

L'abbonamento Cicogna consentirà la sosta, senza limitazioni di orario, negli stalli blu di tutti i parcheggi a parcometro presenti nella città (sono esclusi i parcheggi in struttura Mazzini, Cittadella, Stazione e per Camper Luporini), sia dentro che fuori le Mura, ma potrà essere utilizzato esclusivamente dalla gestante che lo esporrà all'interno dell'auto in maniera ben visibile dall'esterno, tenendo presente che la mancata esposizione o l'uso improprio dell'abbonamento equivale al non possesso dello stesso e potrà essere sanzionato nei termini di legge.

## Abbonamento veicoli elettrici

Su tutti i parcheggi a parcometro (sono esclusi i parcheggi in struttura Mazzini, Cittadella, Stazione e per Camper Luporini) è previsto l'abbonamento per veicoli elettrici, valido fino al 31 dicembre 2024.

L'abbonamento è gratuito per veicoli ad esclusiva trazione elettrica.

# GLI ABBONAMENTI ONLINE

Anche gli abbonamenti per i parcheggi gestiti a parcometro (**non** sono compresi i parcheggi in struttura Mazzini, Cittadella, Stazione e per Camper Luporini) si possono acquistare online.

Per andare sempre più incontro alle esigenze dei cittadini utenti e semplificare le procedure, alcuni anni fa, Metro predispose un apposito portale per il rilascio online sia dei permessi giornalieri di accesso nella ZTL della città sia per il rinnovo dei permessi annuali, che Lucca Plus ha portato avanti e migliorato.

Ad oggi il portale è stato cambiato ed è completamente nuovo.

Accedendo al sito <https://ines.luccaplus.it> anche gli abbonamenti ai parcheggi si possono acquistare online, senza doversi recare necessariamente agli uffici di Lucca Plus.

È quindi sufficiente accedere al portale e seguire le semplici procedure per la registrazione iniziale e per l'acquisto.

Il pagamento potrà essere effettuato con carta di credito attraverso la piattaforma IRIS della Regione Toscana.

Le aree di parcheggio nella quali è possibile richiedere un abbonamento online sono quelle a parcometro riportate nelle pagine precedenti.

Dall'acquisto online sono esclusi gli abbonamenti per l'utilizzo dei parcheggi in struttura (con le sbarre), per i quali è già possibile il rinnovo delle tessere direttamente presso le casse automatiche presenti nei parcheggi stessi.

Condizioni necessarie per l'acquisto online:

- Registrazione al portale con inserimento dei dati anagrafici, del numero di targa, indirizzo e-mail e numero di telefono;
- Per alcune tipologie di abbonamento è richiesta la sottoscrizione di dichiarazione di responsabilità.

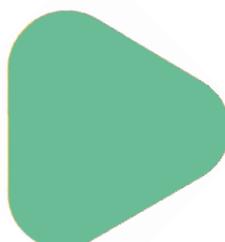
L'abbonamento potrà essere rinnovato con una durata mensile, ed è possibile che la data di inizio decorra anche successivamente alla data d'acquisto.

L'inizio validità, invece, **non potrà essere antecedente alla data dell'acquisto**.

Altra importantissima novità:

L'ABBONATO NON DOVRA' PIU' ESPORRE ALL'INTERNO DELL'AUTO IL CONTRASSEGNO DI ABBONAMENTO.

Gli accertatori di Lucca Plus provvedono a verificare la validità dell'abbonamento mediante l'uso di strumenti informatici attraverso la verifica della targa.



## TABELLA ABBONAMENTI PARCHEGGI

PARCHEGGI	REQUISITI	TARIFFA	DURATA	DOCUMENTAZIONE
CARDUCCI	Residenti Comune di Lucca	€1,00	Giornaliero	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Residenti centro storico	€ 20,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Lavoratori Dipendenti e autonomi	€ 20,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Altri	€ 50,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
CITTADELLA	Tutti	€ 50,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
STAZIONE	Residenti Comune di Lucca	€ 1,00	Giornaliero	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Lavoratori Dipendenti e Autonomi centro storico	€ 30,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Lavoratori Dipendenti e Autonomi zona Stazione	€ 20,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Lav. pendolari con abbonamento FFSS	€ 10,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
LUPORINI	Camper	€ 40,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
V.le Pacini V.le Giusti P. Curtatone Via Mazzini V. Montegrappa	Lavoratori Dipendenti, Autonomi e Studenti	€ 20,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
		€ 50,00	Trimestrale	
		€ 90,00	Semestrale	
		€ 170,00	Annuale	
P. Curtatone V. Mazzini V. Montegrappa Viale Giusti	Pendolari	€ 10,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
Via G. Pascoli Viale G. Luporini	Lavoratori Dipendenti e autonomi	€ 10,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
Viale C. Del Prete	Lavoratori Dipendenti e Autonomi centro storico	€ 100,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
PALATUCCI	Lavoratori Dipendenti e Autonomi e Residenti del Comune di Lucca	€ 10,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Residenti Comune di Lucca	€ 1,00	Giornaliero	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Altri	€ 50,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
CICOGNA (per tutti i parcheggi a parcometro)	Per donne in stato di gravidanza a partire dal 7° mese di gestazione e fino a 4 mesi dopo il parto	€ 10,00	Mensile	Certificato medico riportante la data presunta del parto o certificato di nascita del/la bimbo/a - Documento di riconoscimento e codice fiscale della richiedente - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
VEICOLI ELETTRICI (per tutti i parcheggi a parcometro)	Veicoli ad esclusiva trazione elettrica	Gratis	31/12/2024	Documento di identità - Codice fiscale - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta

# DIRITTI E... DOVERI NEI PARCHEGGI

È proprio così: anche nell'utilizzo dei parcheggi ci sono per gli utenti diritti e doveri.

## Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio di sosta hanno diritto:

- a) ad acquisire, anche mediante telefono, le informazioni relative ai servizi di Lucca Plus ed alle modalità di fruizione degli stessi;
- b) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- c) a prendere visione della Carta dei Servizi;
- d) alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- e) ad inoltrare reclami;
- f) ad esprimere giudizi;
- h) a proporre suggerimenti.

## Doveri degli utenti...

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso dei servizi e sono tenuti in ogni caso ad attenersi ai regolamenti, avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza.

Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie alla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza ed al controllo dei parcheggi.

L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme e procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non dovessero osservare le condizioni sopradette.

## ...ed eventuali sanzioni

Le aree di sosta gestite da Lucca Plus sono controllate da personale dipendente della stessa società con mansioni di "Ausiliari del traffico" col compito di accertare le violazioni in materia di sosta.

L'accertamento viene espletato sia nei parcheggi su strada che in quelli in struttura con le sbarre.

## Nei parcheggi su strada

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del vigente Codice della Strada.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, è soggetto a sanzioni:

- chi omette l'esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e il pagamento della relativa tariffa;
- chi prolunga la permanenza rispetto al titolo di sosta;
- chi omette l'esposizione del Permesso/Autorizzazione;

- chi sosta in modo difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale ed orizzontale (ad es. chi occupa due o più stalli di sosta o sosta in seconda fila o lungo le corsie destinate alla circolazione);
- chi parcheggia nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento e di fatto inibisce il regolare utilizzo degli stalli di sosta;
- chi parcheggia nelle aree riservate senza la prescritta autorizzazione (per es. chi sosta in aree riservate ai portatori di handicap).

### Nei parcheggi in struttura

Le regole di sosta nei parcheggi in struttura sono indicate nei rispettivi regolamenti che sono esposti in due lingue su appositi cartelli situati all'ingresso delle singole strutture.

[I regolamenti vanno innanzitutto letti e, poi, integralmente rispettati.](#)

In caso di smarrimento del ticket d'ingresso, l'utente dovrà pagare, direttamente alla cassa automatica, l'importo richiesto dalla cassa automatica a seconda del parcheggio ove ha sostato come sopra descritti.



# I VARCHI ELETTRONICI PER CONTROLLO ACCESSI IN ZTL

Nella città di Lucca sono entrati in funzione, a partire dal 30 gennaio 2011, i varchi elettronici per il controllo dell'accesso nella Zona a Traffico Limitato del Centro Storico. L'area all'interno delle Mura Urbane è suddivisa in tre zone a cui corrisponde una progressiva e crescente azione delle regole di accesso, transito e sosta:

**a)** ZTL tipo "C" nella quale sono vigenti i limiti relativi alla massa a pieno carico (non superiore a 3,5 tonnellate), all'ingombro (non superiori a 6,50 metri di lunghezza e 2,20 metri di larghezza) e alla velocità (limite a 30 km/h); la sosta è consentita a tutti negli stalli blu a pagamento, ai residenti negli stalli gialli e alle persone con disabilità gratuitamente negli stalli blu e gialli.

**b)** ZTL tipo "B" dove oltre alle limitazioni di massa, di dimensione e di velocità di cui al precedente punto **a)**, l'accesso è consentito ai veicoli muniti di permesso e la sosta è consentita negli stalli gialli.

**c)** ZTL tipo "A" dove l'accesso e la sosta sono sempre vietati fatti salvi i veicoli autorizzati muniti di permesso. Il transito per i veicoli a motore autorizzati e per i velocipedi è soggetto alle seguenti norme e prescrizioni:

- il conducente del veicolo dovrà procedere a velocità ridotta a "passo d'uomo";
- il conducente del veicolo dovrà procedere con la massima cautela necessaria ad evitare i manufatti eventualmente presenti sulla carreggiata ed i pedoni, tenendo presente che nella zona indicata i pedoni hanno il diritto di precedenza sui veicoli.

Considerato che le telecamere non perdonano accessi non autorizzati, per le persone che ne hanno titolo, diventa assolutamente indispensabile munirsi preventivamente del permesso idoneo per l'accesso nella Zona a Traffico Limitato.



# IL RILASCIO DEI PERMESSI PER LA ZTL

Il Comune di Lucca ha affidato in concessione a Lucca Plus la gestione per il rilascio di tutti i permessi inerenti alla circolazione e la sosta dei veicoli all'interno del centro storico, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e dalle disposizioni comunali.

## L'Ufficio Permessi

L'ufficio per il rilascio dei permessi e per ogni informazione relativa agli aventi diritto, alla modulistica e alla documentazione da produrre è situato, a partire dal 22 ottobre 2012, in via delle Città Gemelle n. 162, a S. Anna.

I contatti sono:

Tel. 0583 492255 e l'indirizzo email [ufficiopermessi@luccaplus.it](mailto:ufficiopermessi@luccaplus.it).

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Permessi è il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07:15 alle ore 15:45;
- il sabato dalle ore 07:15 alle ore 12:45;
- chiuso domenica e festivi.

Le categorie dei permessi, le tariffe, gli aventi titolo e la validità sono indicate in modo riassuntivo nella tabella che segue; sul sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it) però, nella sezione "PERMESSI", sono riportate tutte le informazioni per le varie tipologie dei permessi ed è possibile scaricare i relativi moduli di domanda, in modo da poterli produrre all'Ufficio Permessi già compilati e sottoscritti insieme con la prevista documentazione.

## Le regole

Nello stesso sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it) è anche riportato integralmente il nuovo "Piano Attuativo della Mobilità e della Sosta nel Centro Storico", approvato dalla Giunta Comunale con delibera n. 92 del 19 maggio 2021 e gli atti successivi che hanno prodotto modifiche e integrazioni.

## Permessi Online

Per andare sempre più incontro alle esigenze dell'utenza, già da qualche anno è in funzione anche il [servizio online sia per il rilascio dei permessi giornalieri che per il rinnovo dei permessi annuali](#) (vedi nel paragrafo: "Permessi Giornalieri" e "Permessi Annuali" sul sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it), nella sezione PERMESSI), che consente di farsi o rinnovarsi i permessi di accesso nella ZTL del centro storico comodamente da casa o dal proprio ufficio, dopo, però, essere stati abilitati da Lucca Plus.

Oltre a poter inoltrare in maniera digitale tutta l'istanza per il rilascio delle autorizzazioni, tramite il portale è anche possibile prenotare un appuntamento all'Ufficio Permessi tramite l'apposita funzione. La prenotazione consentirà di poter essere ricevuti allo sportello in una data ed un orario stabilito, evitando così, possibili lunghe attese.

### Il numero verde per disabili

Il numero verde è a disposizione esclusivamente dei titolari di permesso per disabili.

I disabili, rivolgendosi all'Ufficio Permessi, possono collegare una targa al permesso, che consente l'accesso alla ZTL senza ulteriori adempimenti.

Quelli che devono accedere in ZTL con una targa diversa, prima dell'accesso devono chiamare il Numero Verde (800 944 353) e fornire cognome e nome del titolare del permesso, nonché i dati relativi al numero del permesso stesso, al Comune che lo ha rilasciato e al numero di targa dell'auto utilizzata per l'accesso.

Il Numero Verde può essere contattato dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 fino alle ore 15:30.

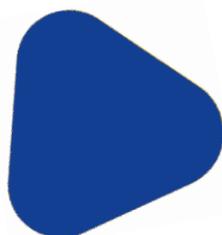
In caso di accesso nei giorni o nelle ore in cui il numero verde non è attivo, è necessario scrivere a Lucca Plus (email: [varchi@luccaplus.it](mailto:varchi@luccaplus.it), o utilizzando l'apposito form sul sito [www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it) nella pagina PERMESSI – Permessi per disabili), entro le 48 ore successive all'accesso, specificando i dati di cui sopra e la data dell'accesso.

## Contatti per l'accesso in ZTL con permesso disabili



**e-mail**

**[varchi@luccaplus.it](mailto:varchi@luccaplus.it)**



# I PERMESSI PER I RESIDENTI FUORI DALLE MURA

## CATEGORIE, TARIFFE E VALIDITA' DEI PERMESSI

L'Amministrazione comunale ha stabilito di concedere anche ai residenti in alcune aree all'esterno delle Mura urbane la possibilità di richiedere un permesso che, tenuto esposto nell'auto, consente di sostare in alcune zone negli stalli sia bianchi, che gialli, che blu, presenti nella zona di riferimento.

Anche questi permessi vengono rilasciati da Lucca Plus. Il servizio viene svolto dall'Ufficio Permessi situato in S. Anna, via delle Città gemelle n. 162, negli stessi orari e con le stesse modalità previste per il rilascio degli altri permessi.

Il costo, la validità e la durata dei permessi, nonché la documentazione da produrre, sono simili a quelle previste per i residenti del centro storico.

### Chi ne ha diritto

Ne hanno diritto i residenti nelle seguenti zone: [Stazione](#), [San Marco](#), [Sant'Anna](#), [San Concordio](#) e [Arancio](#).

I residenti nella [Zona Stazione](#), muniti di **permesso A12-A1**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Cavour](#), [Via Montanara](#), [Piazzale Ricasoli](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Cavour](#), [Via Montanara](#), [Piazzale Ricasoli](#), [Piazzale Risorgimento](#), [Viale Regina Margherita](#).

I residenti nella [Zona Stazione](#), muniti di **permesso A12-A2**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Cairoli](#), [Via Mazzini](#), [Via Montegrappa](#) e [Piazza Curtatone](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Cairoli](#), [Via Mazzini](#), [Via Montegrappa](#), [Piazza Curtatone](#), [Viale Giusti dal civico 593 al civico 489](#).

I residenti nella [Zona di San Marco](#), muniti di **permesso A12-B1**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Borgo Giannotti](#) e [Piazza della Croce](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Borgo Giannotti](#), [Piazza della Croce](#), [Via delle Stalle](#), [Via Bucatino](#), [Via Salicchi dal civico 8 al civico 16](#).

I residenti nella [Zona di San Marco](#), muniti di **permesso A12-B2**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Passaglia \(da Via Civitali a Via Borgo Giannotti e da Via Borgo Giannotti a Via Ridolfi\)](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Passaglia dal civico 22 al civico 210 e dal civico 27 al civico 227 e Via Ridolfi](#).

I residenti nella [Zona di Sant'Anna](#), muniti di **permesso A12-C1**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Piazzale Italia](#) e [Viale Luporini](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Piazzale Italia](#) e [Viale Luporini](#).

I residenti nella [Zona di Sant'Anna](#), muniti di **permesso A12-C2**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via G. Pascoli](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via G. Pascoli](#) e [Via Nieri](#).

I residenti nella [Zona di Sant'Anna](#), muniti di **permesso A12-C3**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Geminiani](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Geminiani](#) e [Via Catalani](#).

I residenti nella [Zona di San Concordio](#), muniti di **permesso A12-D1**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Viale S. Concordio](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Viale S. Concordio dal civico 52 al civico 716 e dal civico 49 al civico 639](#), [Via T. Bandettini dal civico 10 al civico 172 e dal civico 21 al civico 207](#).

I residenti nella [Zona di San Concordio](#), muniti di **permesso A12-D2**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Guidiccioni](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Guidiccioni](#).

I residenti nella [Zona di San Concordio](#), muniti di **permesso A12-D3**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Vincenzo Civitali](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Vincenzo Civitali](#).

I residenti nella [Zona di San Concordio](#), muniti di **permesso A12-D4**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Nottolini](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Nottolini dal civico 210 al civico 374](#).

I residenti nella [Zona dell'Arancio](#), muniti di **permesso A12-E1**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Viale Castracani \(dalla circonvallazione ad inizio sottopasso\)](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Viale Castracani dal civico 14 al civico 396 e dal civico 55 al civico 403 e Viale Pacini](#).

I residenti nella [Zona dell'Arancio](#), muniti di **permesso A12-E2**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via Diaz \(da Viale Pacini a Via Piave\)](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Diaz dal civico 10 al civico 98 e dal civico 13 al civico 115 e Viale Cadorna dal civico 16 al civico 120](#).

I residenti nella [Zona dell'Arancio](#), muniti di **permesso A12-E3**, possono parcheggiare nelle **strisce bianche, gialle o blu** presenti in: [Via di Tiglio \(da Viale Castracani alla chiesa\)](#). Per poter richiedere questo permesso è necessario avere la residenza in: [Via Tiglio dal civico 20 al civico 154 e dal civico 15 al civico 87](#).

Tabella riassuntiva delle varie zone

ZONE	PARCHEGGI	RESIDENTI
<b>ZONA A12-A1 (STAZIONE)</b>	Via Montanara Piazzale Ricasoli Viale Cavour	Piazzale Ricasoli
		Viale Cavour
		Via Montanara
		Viale Regina Margherita
<b>ZONA A12-A2 (STAZIONE)</b>	Via Cairoli Via Mazzini Via Montegrappa Piazza Curtatone	Via Cairoli
		Via Mazzini
		Via Montegrappa
		Piazza Curtatone
		Viale Giusti dal civico 593 al civico 489
<b>ZONA A12-B1 (SAN MARCO)</b>	Via Borgo Giannotti Piazza della Croce	Via Borgo Giannotti
		Piazza della Croce
		Via delle Stalle
		Via Bucatino
		Via Salicchi dal civico 8 al civico 16
<b>ZONA A12-B2 (SAN MARCO)</b>	Via Passaglia (da Via Civitali a Via B. Giannotti e da Via B. Giannotti a Via Ridolfi)	Via Passaglia dal civico 22 al civico 210 e dal civico 27 al civico 227
		Via Ridolfi
<b>ZONA A12-C1 (SANT'ANNA)</b>	Viale Luporini Piazzale Italia	Viale Luporini
		Piazzale Italia
<b>ZONA A12-C2 (SANT'ANNA)</b>	Via G. Pascoli	Via Giovanni Pascoli
		Viale Idelfonso Nieri
<b>ZONA A12-C3 (SANT'ANNA)</b>	Via Geminiani	Via Geminiani
		Via Catalani
<b>ZONA A12-D1 (SAN CONCORDIO)</b>	Viale San Concordio	Viale San Concordio dal civico 52 al civico 716 e dal civico 49 al civico 639
		Via Teresa Bandettini dal civico 10 al civico 172 e dal civico 21 al civico 207
<b>ZONA A12-D2 (SAN CONCORDIO)</b>	Via Guidiccioni	Via Guidiccioni
<b>ZONA A12-D3 (SAN CONCORDIO)</b>	Via Vincenzo Civitali	Via Vincenzo Civitali
<b>ZONA A12-D4 (SAN CONCORDIO)</b>	Via Nottolini	Via Nottolini dal civico 210 al civico 374
<b>ZONA A12-E1 (ARANCIO)</b>	Viale Castracani (dalla circoscrizione a inizio sottopasso)	Viale Castracani dal civico 14 al civico 396 e dal civico 55 al civico 403
		Viale Pacini
<b>ZONA A12-E2 (ARANCIO)</b>	Via Diaz (da Viale Pacini a Via Piave)	Via Diaz dal civico 10 al civico 98 e dal civico 13 al civico 115
		Viale Cadorna dal civico 16 al civico 120
<b>ZONA A12-E3 (ARANCIO)</b>	Via di Tiglio (da Viale Castracani alla chiesa)	Via di Tiglio dal civico 20 al civico 154 e dal civico 15 al civico 87

# I MONUMENTI CIVICI

I monumenti oggetto del servizio sono Torre Guinigi, Torre delle Ore e Orto Botanico.

## Torre Guinigi

La **Torre Guinigi**, situata al civico n. 29 dell'**omonima via** nel centro storico, è uno dei monumenti simbolo della Città di Lucca. Costruita nel **XIV secolo** dalla famiglia Guinigi, rappresenta un esempio di architettura romanico gotica lucchese. Alta circa **45 metri**, è famosa per il suo particolare **giardino pensile**. Per raggiungere la terrazza panoramica è necessario salire **28 rampe di scale e 230 gradini**.

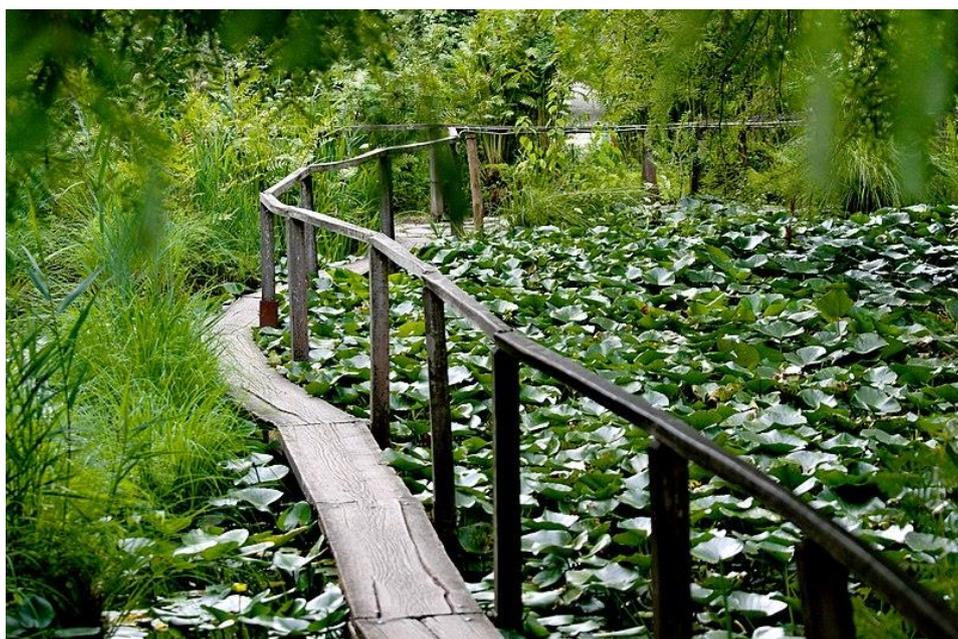
All'interno del monumento, al piano terra, è presente, inoltre, un **bookshop** che segue gli stessi orari di apertura del monumento.

## Torre delle Ore

La **Torre delle Ore** si trova in **Via Fillungo** e rappresenta un altro simbolo della Città di Lucca, con i suoi **50 metri**, è la più alta torre della città. Sede di un orologio per la scansione delle ore già dal **1390**, venne acquistata nel **1490** diventando Torre Civica. Salendo i **207 gradini** della scala in legno si raggiunge la **cella campanaria** e lì, dai grandi finestroni ad arco è possibile avere una spettacolare vista panoramica.

## Orto Botanico

L'**Orto Botanico**, in Via del Giardino Botanico 14, fondato nel **1820**, è un'**oasi di verde e biodiversità** situato nel cuore della città, vicino alle Mura rinascimentali. Occupando una superficie di circa **2 ettari**, ospita numerose collezioni, alberi monumentali e specie rare o a rischio estinzione. Inoltre, nel Museo storico-botanico "**Cesare Bicchi**" sono conservati erbari storici e alcuni interessanti documenti.



La passerella sul laghetto dell'Orto Botanico (foto di Lorenzo Scacchia)



# INFORMAZIONI INERENTI AI MONUMENTI

## Modalità di accesso

La Torre Guinigi è aperta tutto l'anno con orari differenziati in relazione alla stagione e ai festivi/prefestivi.

La Torre delle Ore e l'Orto Botanico sono aperti dal 21 marzo al 31 dicembre con orari differenziati in relazione alla stagione e ai festivi/prefestivi.

L'accesso ai monumenti è regolato da turni di ingresso scaglionati al fine di distribuire le presenze nell'arco della giornata evitando così picchi che potrebbero ostacolare la corretta fruizione del monumento.

I biglietti possono essere acquistati on line (al link: <https://cultura.comune.lucca.it>) o in loco presso la biglietteria presente all'Orto Botanico, Torre Guinigi e il punto di informazione turistica sito in Piazzale Verdi.

Tutte le informazioni riguardanti gli orari di apertura, le tariffe e le modalità di acquisto dei biglietti d'ingresso sono disponibili sulla piattaforma di Booking & Ticketing Online: <https://cultura.comune.lucca.it>.

## Punto Informativo

Sono presenti all'interno dei monumenti uno o più pannelli informativi che forniscono notizie generali sul monumento.

Il personale della biglietteria, incaricato dell'accoglienza, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita dei monumenti.

## Accessibilità

I monumenti sono in centro storico, in zona a traffico limitato ai soli residenti.

Le Torri Civiche non sono accessibili a persone con mobilità ridotta, in quanto non sono presenti ascensori per accedere alla sommità degli stessi.

All'Orto Botanico è consentito l'accesso a persone con mobilità ridotta tramite rampa e ascensore.



# UFFICIO TURISTICO E CHECK POINT BUS TURISTICI

Durante l'anno 2018, l'Amministrazione Comunale, ha stabilito che le società partecipate Metro Srl ed Itinera Srl unipersonale procedessero alla fusione in un'unica partecipata. A partire dal 01/01/2019, quindi, Metro assorbì il personale di Itinera ed iniziò a gestirne i servizi che oggi svolge Lucca Plus.

Tali servizi si prefiggono di disciplinare l'attività di informazione, accoglienza e assistenza al turista di cui l'Ente Pubblico esercita le funzioni di programmazione ed indirizzo, oltre che l'attività di servizio relativa alla riscossione della tariffa per l'accesso e la sosta dei bus in ZTL che si rivolge essenzialmente ai tour operator ed ai vettori.

Lucca Plus, quindi, gestisce un ufficio informazioni ed un checkpoint per la riscossione dei ticket bus turistici:

- a) il punto informazioni turistiche, sito a Lucca, in Piazzale Verdi, Vecchia Porta san Donato, con carattere annuale
- b) il checkpoint, sito a Lucca, in Viale Carlo del Prete, presso il parcheggio Palatucci, con carattere stagionale dal 01 aprile al 30 ottobre.

L'ambito territoriale di competenza è il Comune di Lucca con collegamenti, previo accordi tra il Comune di Lucca ed i Comuni limitrofi, al territorio circostante.

## Utenti, funzioni e finalità del servizio

Il servizio di informazione e accoglienza turistica ha la funzione di agevolare l'utente nella sua vacanza e facilitarlo nella permanenza nel territorio attraverso una informazione mirata alle sue richieste e ricca di indicazioni sulle peculiarità del territorio, le sue ricchezze artistiche, storiche e culturali. Senza mai essere invadenti è comunque importante riuscire a capire cosa si aspetta il turista dalla nostra città per proporgli quello di cui ha bisogno in modo da farlo sentire un cittadino e non un viaggiatore attratto. Gli uffici IAT sono il punto di approdo di molti visitatori ed il primo biglietto da visita della città. Il checkpoint accoglie prevalentemente i tour operator e i vettori che accedono alla città con bus granturismo per il pagamento del ticket bus relativo all'accesso e alla sosta in ZTL.

Il punto informazioni turistiche di Piazzale Verdi è aperto al pubblico **tutti i giorni tra le ore 9:30 e le ore 18:30** nel periodo dal **01 aprile al 31 ottobre**, e **dalle ore 09:30 alle ore 16:30** nel periodo dal **01 novembre al 31 marzo**. L'ufficio è **chiuso** nei giorni **25 e 26 dicembre**, mentre **apre alle ore 11:30 il 01 gennaio**.

Il punto Check Point in Viale C. Del Prete/Piazzale Palatucci è aperto **tutti i giorni tra le ore 09:30 e le ore 16:30 nel periodo dal 01 aprile al 31 ottobre** o comunque fino alla fine del Lucca Comics & Games.

Il servizio di vendita dei voucher per i bus turistici nel periodo di bassa stagione (01 novembre – 31 marzo) viene effettuato presso il punto di informazioni turistiche in Piazzale Verdi, oltre a poter essere effettuato tutti i giorni dell'anno sul portale <https://ines.luccaplus.it> (vedi a seguire, paragrafo **Pagamento voucher bus turistici online**).

### **Il sito internet [www.turismo.lucca.it](http://www.turismo.lucca.it)**

È il sito istituzionale dedicato al turismo del Comune di Lucca gestito dalla società, contiene tutte le informazioni relative a Dove Dormire, Dove Mangiare, Escursioni, Proposte di soggiorno a Lucca, Manifestazioni, Musei, informazioni sull'accesso con i bus turistici e con mezzi propri, mappa di Lucca scaricabile, numeri utili e alcuni collegamenti al sito Regionale sul turismo.

### **Il servizio IAT per Operatori Turistici, Enti locali, ecc.**

Per gli operatori turistici, giornalisti, altri Enti e Organizzazioni l'ufficio mette a disposizione il materiale cartaceo e informativo presente al momento della richiesta e si presta ad accompagnarli, anche personalmente con il proprio staff multilingue, nella conoscenza della città e del territorio.

### **Accoglienza turistica e diffusione della conoscenza delle manifestazioni ed eventi locali**

La diffusione dell'offerta turistica del territorio avviene anche attraverso la conoscenza degli eventi e manifestazioni che Lucca Plus diffonde attraverso il sito istituzionale del Comune di Lucca [www.turismo.lucca.it](http://www.turismo.lucca.it), attraverso l'invio di informativa on line alle strutture alberghiere, agli operatori turistici e ai tour Operator italiani e stranieri.

### **Pagamento voucher bus turistici online**

Accedendo al portale <https://ines.luccaplus.it> e scegliendo il servizio "Voucher bus turistici", sarà possibile acquistare i voucher per l'accesso alla ZTL di Lucca per i bus turistici. Sarà necessario, solo in prima istanza, effettuare l'apposita registrazione, compilando i campi predisposti e sottoscrivendo le dichiarazioni richieste. Successivamente sarà possibile prenotare, modificare (nei termini previsti) ed acquistare il voucher che consente il transito e la sosta sul territorio comunale di Lucca.



# RELAZIONE CON I CITTADINI

La Società Lucca Plus, in quanto soggetto che gestisce pubblici servizi, intende avere con i cittadini un rapporto basato sulla massima trasparenza e, pertanto, si obbliga a fornire agli stessi tutte le informazioni relative alle proprie prestazioni.

## Amministrazione trasparente

Nel sito web di Lucca Plus è consultabile la pagina "[Amministrazione trasparente](#)", nella quale sono pubblicati tutti gli atti fondamentali della stessa Società.

Nella sezione relativa alle [Disposizioni generali](#) è possibile accedere allo Statuto, al Codice di comportamento aziendale, al Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza, al Disciplinare tecnico misure minime di sicurezza.

Nella sezione riguardante l'[Organizzazione](#), sono riportati gli Organi societari.

Nella sezione riservata a [Consulenti e collaboratori](#) è riportato l'elenco dei consulenti e collaboratori esterni, con l'indicazione delle modalità di affidamento, la durata dei rapporti e i relativi compensi.

Nella sezione riguardante il [Personale](#) è inserito l'Organigramma, gli Accordi integrativi e il Regolamento interno del personale.

Nella sezione relativa all'[Affidamento di Lavori, Forniture e Servizi](#) sono pubblicati tutti i Dati previsti dalla Legge 190/2012 in formato PDF, tutte le Gare in corso e le Gare aggiudicate.

Nella sezione relativa a [Bilanci e rendiconti](#) è possibile visionare e scaricare i Bilanci della Società con le relative Relazioni.

Nella sezione riguardante i [Servizi erogati](#) è pubblicata la presente Carta dei Servizi.

## Uffici

Lucca Plus ha un sistema di organizzazione, cui è possibile rivolgersi oltre che per i servizi erogati anche per ogni informazione relativa agli stessi, articolato nelle forme e sedi seguenti.

[Sede Amministrativa](#): Lucca, Frazione S. Anna, Via delle Città Gemelle n. 162 – Tel. 0583 492255.

[Ufficio Permessi](#): Lucca, Frazione S. Anna, Via delle Città Gemelle n. 162 – Tel. 0583 492255 – E-mail [ufficiopermessi@luccaplus.it](mailto:ufficiopermessi@luccaplus.it).

[Ufficio Tessere e Abbonamenti](#): Lucca, Frazione S. Anna, Via delle Città Gemelle n. 162 – Tel. 0583 492255 – E-mail [ufficiopermessi@luccaplus.it](mailto:ufficiopermessi@luccaplus.it).

[Sala Controllo parcheggi](#): Lucca, Frazione S. Anna, Via delle Città Gemelle n. 162 – Tel. 0583 492255 – E-mail [controllo@luccaplus.it](mailto:controllo@luccaplus.it).

[Ufficio Accoglienza Turistica](#): Lucca, Piazzale Verdi c/o la vecchia Porta S. Donato – Tel. 0583 583150 – E-mail [turismolucca@luccaplus.it](mailto:turismolucca@luccaplus.it).

[Ufficio Check Point bus turistici](#): Lucca, Viale C. Del Prete/Piazzale G. Palatucci – Tel. 0583 462281 – E-mail [checkpointbus@luccaplus.it](mailto:checkpointbus@luccaplus.it). Solo dal 1° aprile al 30 ottobre.

Siti internet:

[www.luccaplus.it](http://www.luccaplus.it); [www.parcheggilucca.it](http://www.parcheggilucca.it); <https://ines.luccaplus.it>.

# GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

## Richieste, segnalazioni e reclami

### Ufficio di riferimento

Le richieste, le proposte, i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami dei cittadini utenti relativi ai servizi forniti dall'azienda possono essere inoltrati alla Direzione di Lucca Plus, che provvederà ad acquisirli, a valutarli, a fornire tutte le informazioni e le risposte necessarie e a curare le procedure conseguenti.

### Modalità di inoltro delle richieste e dei reclami

I suggerimenti, le richieste di chiarimenti e i reclami per disservizi possono essere inoltrati secondo le seguenti modalità:

- direttamente in sede;
- per telefono;
- per iscritto utilizzando la posta ordinaria;
- per email.

### Segnalazioni relative alla prevenzione e al contrasto della corruzione

Per le segnalazioni di episodi di cattiva amministrazione, conflitto di interessi o corruzione, è disponibile la casella di posta elettronica del Responsabile della Prevenzione della Corruzione di Lucca Plus, che è la seguente: [rptcp@luccaplus.it](mailto:rptcp@luccaplus.it).

### Termini per la risposta

**Lucca Plus si impegna a dare risposte tempestive e definitive al cittadino utente.**

Nel caso in cui non sia in grado di farlo, fornirà una risposta interlocutoria, specificando i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone.

In caso di reclamo scritto, darà una risposta definitiva entro 30 giorni dalla data del ricevimento dello stesso, specificando anche il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato.

Se i suddetti termini non potessero essere rispettati, ne comunicherà i motivi con risposta scritta.

Lucca Plus intende monitorare costantemente anche la qualità dei servizi offerti e comunicarne anno per anno i risultati ai cittadini utenti.

## Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

L'azienda assume per l'anno in corso i fattori, gli indicatori e le unità di misura riportati nelle tabelle che seguono e si impegna a monitorarli durante l'erogazione dei servizi. Lo scopo è quello di perseguire, nel corso dell'anno, gli standard obiettivo.

Per l'anno 2023 gli esiti del monitoraggio, desunti dal sistema informativo aziendale, sono rappresentati dai valori numerici riportati nella colonna "standard Anno 2023" relativamente a ciascun indicatore di ciascun fattore di qualità.

Fattori ed indicatori sono definiti distintamente per:

**Parcheggi in struttura – Tabella 1**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Standard Anno 2023	Standard obiettivo 2024
<b>Sicurezza</b>	Denunce per molestie	Denunce anno	0	0
	Furti e danneggiamenti	Episodi anno	0	0
	Incidenti	Incidenti anno	0	0
	Operatori	In servizio giornaliero	4	4
	Dispositivi TV a c.c.	Numero telecamere	46	55
<b>Pulizia e attenzione all'ambiente</b>	Frequenza spazzamento	2 volte a settimana	Sì	Sì
	Cestini: vuotatura	2 volte a settimana	Sì	Sì
<b>Accessibilità e Funzionalità</b>	Sbarre	Numero	12	12
	Guasti sbarre	Guasti anno	2	0
	Posti riservati a cat. protette	Numero	20	22
	Segnaletica in ingresso	Sì	Sì	Sì
	Varietà pagamento sosta	Tipologie pagamento	3	4
	Cassa automatica	N. casse automatiche	7	8
	Centralino rich. interventi	Ore giornaliere	12	12
	Centralino per informazioni	Linee telefoniche	6	6
	Informazioni su sito web	Sì	Sì	Sì
	Reclami scritti	Reclami su addetti	0	0
	Tempo medio di risposta ai reclami	Giorni	1	1
	Tempo medio risposta altro	Giorni	1	1

**Parcheggi a parcometro – Tabella 2**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Standard Anno 2023	Standard obiettivo 2024
<b>Sicurezza</b>	Denunce per molestie	Denunce anno	0	0
	Furti e danneggiamenti	Episodi anno	0	0
	Incidenti	Incidenti anno	0	0
	Operatori	In servizio giornaliero	4	4
	Ausiliari del traffico	In servizio giornaliero	6	7
<b>Accessibilità e Funzionalità</b>	Posti riservati ai disabili	Numero posti riserv.	62	62
	Parcometri	Numero	74	76
	Segnaletica specifica	Sì	Sì	Sì
<b>Offerta commerciale Aspetti relazionali, informazioni</b>	Varietà pagamento sosta	Tipologie pagamento	4	4
	Centralino per richieste interventi	Ore giornaliere	12	12
	Centralino telefonico per informazioni	Linee telefoniche	6	6
	Informazioni su sito web	Sì	Sì	Sì
	Reclami scritti	Reclami sul comportamento addetti	0	0
	Tempo medio di risposta ai reclami	Giorni	1	1
	Tempo medio di risposta ad altre richieste	Giorni	1	1

**Monumenti civici – Tabella 3**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Standard Anno 2023	Standard obiettivo 2024
<b>Accessibilità</b>	Apertura monumenti secondo le direttive indicate	In servizio giornaliero	100%	100%
	Presenza di segnaletica contenente informazioni inerenti al monumento	Installazione giornaliera	100%	100%
<b>Tempestività</b>	Comunicazioni di preavviso in caso di chiusura totale o parziale dei monumenti	Attività	100%	100%
<b>Trasparenza</b>	Comunicazioni delle informazioni sui servizi	Attività	100%	100%

# LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'azienda si impegna ad effettuare monitoraggi periodici sulla qualità percepita dagli utenti.

## **Indagine sulla qualità percepita**

Vengono predisposti questionari scritti che determinano il livello di soddisfazione relativo ai vari aspetti dei servizi erogati sui fattori qui di seguito indicati:

1. Efficienza del servizio
2. Funzionamento degli uffici e delle strutture
3. Comportamento del personale
4. Chiarezza nella comunicazione e nell'informazione
5. Giudizio complessivo.

L'azienda si impegna, altresì, a rendere noti gli esiti degli stessi monitoraggi.

## **Obiettivi e svolgimento dell'indagine**

L'indagine sulla qualità dei servizi erogati percepita dagli utenti si pone i seguenti obiettivi:

- a. rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- b. segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie d'utenza (parcheggi in struttura, parcheggi a parcometro, ufficio permessi, altri servizi);
- c. rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità dei servizi erogati;
- d. identificare le aree di forza e di debolezza dei servizi offerti in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- e. contribuire al miglioramento dei servizi pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

L'indagine viene svolta mediante questionari messi a disposizione degli utenti dei servizi e preannunciata e spiegata mediante affissione di comunicati.

La dimensione del campione viene calcolata separatamente in rapporto ai vari servizi forniti.

La presente Carta dei Servizi è stata prodotta a cura di Lucca Plus ed è stata aggiornata in data 25 novembre 2024