

Le cose vanno sempre peggio. Ho visto un uomo a terra,
immobile. Sono sceso dal marciapiede e gli ho chiesto: “Sta
male?”. E lui: “No, è che ho trovato un parcheggio e così ho
mandato mia moglie a comprare una macchina.”
(Henny Youngman)



CARTA DEI SERVIZI

METRO SRL UNIPERSONALE

Società soggetta al controllo analogo del Comune di Lucca
Quattordicesima edizione | Marzo 2023



INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
COS'E' LA METRO SRL E DI COSA SI OCCUPA	6
I PARCHEGGI IN STRUTTURA (CON LE SBARRE)	8
I PARCHEGGI A PARCOMETRO DENTRO LE MURA DI LUCCA..	11
... E FUORI DALLE MURA	14
I PARCHEGGI SUL WEB	17
COME SI PAGA NEI PARCHEGGI DI LUCCA	19
LE TARIFFE DEI PARCHEGGI.....	21
I REGOLAMENTI DEI PARCHEGGI	22
GLI ABBONAMENTI E I PARCHEGGI DOVE SONO PREVISTI.....	26
GLI ABBONAMENTI ONLINE.....	29
DIRITTI E... DOVERI NEI PARCHEGGI	32
I VARCHI ELETTRONICI PER IL CONTROLLO ACCESSI IN ZTL.....	34
IL RILASCIO DEI PERMESSI PER LA ZTL.....	35
I PERMESSI PER I RESIDENTI FUORI DALLE MURA.....	37
UFFICIO TURISTICO E CHECK POINT BUS TURISTICI.....	40
RELAZIONE CON I CITTADINI.....	42
GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	44
LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	46

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce un impegno che Metro ha assunto nei confronti dei cittadini in merito alla gestione dei parcheggi e a tutti gli altri 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 27/01/1994 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 Metro 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, Metro ha prodotto questa tredicesima 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

Metro 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

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

Trasparenza e partecipazione

Metro 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 della presente Carta, con particolare riferimento alle indicazioni dei cittadini.

Efficienza ed efficacia

Metro 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 ed 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 Metro.

La Società si impegna a pubblicare la presente Carta dei Servizi sul proprio sito www.metro.srl.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 Metro.

La Carta dei Servizi è in visione dell'utenza anche su cartaceo presso le proprie sedi in Via delle Città Gemelle a S. Anna, in viale Carducci a S. Concordio c/o parcheggio Carducci, in piazzale Verdi nel centro storico c/o ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica.

Gestione parcheggi, permessi di circolazione e accoglienza turistica della Città di Lucca



VOUCHER PER BUS TURISTICI



Clicca qui per acquistare voucher per i bus turistici




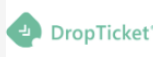


WHISTLEBLOWING PA

[APPROFONDISCI](#)

EVENTI E NOTIZIE IMPORTANTI

[VEDI TUTTI](#)

PAGA LA SOSTA CON FACILITÀ



[APPROFONDISCI](#)

Il sito Metro

La versione telematica della Carta, che può essere consultata e scaricata dal sito www.metrosl.it, è costantemente aggiornata in tempo reale.

Ultimo aggiornamento: 30 marzo 2023

COS'E' LA METRO SRL E DI COSA SI OCCUPA

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



6

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 - Fax: 0583 953024. E-mail: info@metrosrl.it
PEC: amministratore.metrosrl@pec.wmail.it -Sito internet: www.metrosrl.it.

Come e da chi è amministrata la Società

Metro Srl, per volontà del Comune di Lucca e della Lucca Holding Spa, 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 Metro

I servizi offerti da Metro 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.

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

I parcheggi gestiti da Metro sono in struttura (con le sbarre) o a parcometro.



Lucca: il centro storico

Metro 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 **Parceggio Mazzini**, il **Parceggio Cittadella** e il **Parceggio Stazione** per le auto; il **Parceggio Luporini** per i camper.

8

Parceggio Mazzini

Il parceggio 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 parceggio è automatizzato e non è custodito. La società Metro, che gestisce il parceggio, 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.

Il parceggio ha una superficie di circa 15.000 mq, con una capacità di 314 posti auto.



La sosta è consentita per un massimo di 48 ore consecutive.

Non possono accedere e sostare nel parceggio camper, roulotte, veicoli a motore trainanti rimorchi di qualsiasi tipo e veicoli a motore a due ruote.

L'accesso al parceggio è consentito con ticket che, al momento dell'uscita, viene convalidato dal pagamento presso una delle casse automatiche presenti all'interno del parceggio.

L'ingresso del parceggio interrato Mazzini

Il parceggio 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 parceggio insieme col complesso "I Cantici".

Le tariffe del parceggio sono le seguenti: dalle ore 8:00 alle ore 20:00 = prima ora o frazione € 1,00, 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.

Parcheggio 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 6.500 mq, ed una capacità di 177 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. Metro, 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.

9

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).



La Stazione di Lucca

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.

Parceggio Cittadella-Manifattura

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

Ha una superficie di circa 4.500 mq e una capacità di 161 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 parceggio è automatizzato e non è custodito e, pertanto, la Società Metro 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 parceggio 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.

Parceggio per camper Luporini

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

Al parceggio Luporini si accede con ticket da convalidare col pagamento, prima dell'uscita, presso la cassa automatica. 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 parceggio è automatizzato e non è custodito e, pertanto, la Società Metro non risponde di eventuali furti o danni.

I PARCHEGGI A PARCOMETRO DENTRO LE MURA DI LUCCA...

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**.



Via del Pallone

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.

Piazza della Magione

Proseguendo dal parcheggio Cittadella-Manifattura in Via dei Tabacchi e svoltando in Via del Ghironcello, prima del varco elettronico della ZTL, si raggiunge Piazza della Magione, il parcheggio non custodito è nell'omonima piazza.

È presente 1 parcometro con 14 stalli. Orari, tariffe e zona sono gli stessi dei parcheggi descritti finora. Non sono previsti abbonamenti.

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 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 S. 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 56 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 S. Ponziano

Chi, invece, entra in centro da Porta Elisa e prosegue in Via Elisa, incontra il parcheggio, non custodito, di Piazza S. Ponziano, adiacente alla stessa Via Elisa.

Il parcheggio conta 24 stalli ed è provvisto di un parcometro.

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

Via Beato Don Luca Passi

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

Il parcheggio è situato lungo la strada (senza uscita carrabile) che conduce dalla stessa Porta Elisa fino alla sortita pedonale Cairoli. 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

Provenendo ancora da Porta Elisa e svoltando a destra subito all'interno delle Mura, si raggiunge il parcheggio non custodito di Via dei Bacchettoni.

Il parcheggio è abbastanza ampio e conta 106 stalli, di cui 88 raggiungibili solo dalla citata Porta Elisa, mentre i 18 stalli 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.

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 **Via Borgo Giannotti**, **Viale S. Concordio** e **Viale Castracani**. I parcheggi non sono custoditi e in tutti i parcometri installati è possibile pagare sia con contanti (solo monete) che con carta di credito.

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).

14

Parcheggio 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 mq 20.000, 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 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 Metro, possono sostare con tariffa agevolata di € 1,00 al giorno.

Parcheggio 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 mq 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 (giorno = 24 ore).

Il parcheggio non è custodito, pertanto la Società Metro 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 è stata realizzata da Metro col ricavato dei parcheggi ed è stata inaugurata nel mese di aprile del 2011.

Sono stati realizzati anche ben 1.300 metri quadri 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.

15

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, su entrambi i lati delle strade, 236 posti auto.

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 Metro, la sosta è gratuita.

Tra Via Borgo Giannotti e Via Passaglia Sono presenti 7 parcometri. Non sono previsti abbonamenti.

Viale S. 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. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 4**.

Per i residenti della zona, che espongono il permesso rilasciato da Metro, la sosta è gratuita. Sono presenti 6 parcometri. Non sono previsti abbonamenti.

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, sono stati 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. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 4**.

Per i residenti della zona, che espongono il permesso rilasciato da Metro, la sosta è gratuita. Sono presenti 4 parcometri. Non sono previsti abbonamenti.

Piazzale Boccherini

Il parcheggio di Piazzale Boccherini è situato davanti a Porta S. Anna lungo il lato destro della porta. Il parcheggio è nell'omonimo piazzale e non è custodito. Gli stalli sono 12 e sono dislocati lungo la 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 in via del Pallone. 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. La zona tariffaria prevista (per applicazioni telefoniche) è la **ZONA 4**.

Per i residenti della zona, che espongono il permesso rilasciato da Metro, la sosta è gratuita. È presente un parcometro. Non sono previsti abbonamenti.

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 V. 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

I PARCHEGGI SUL WEB

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

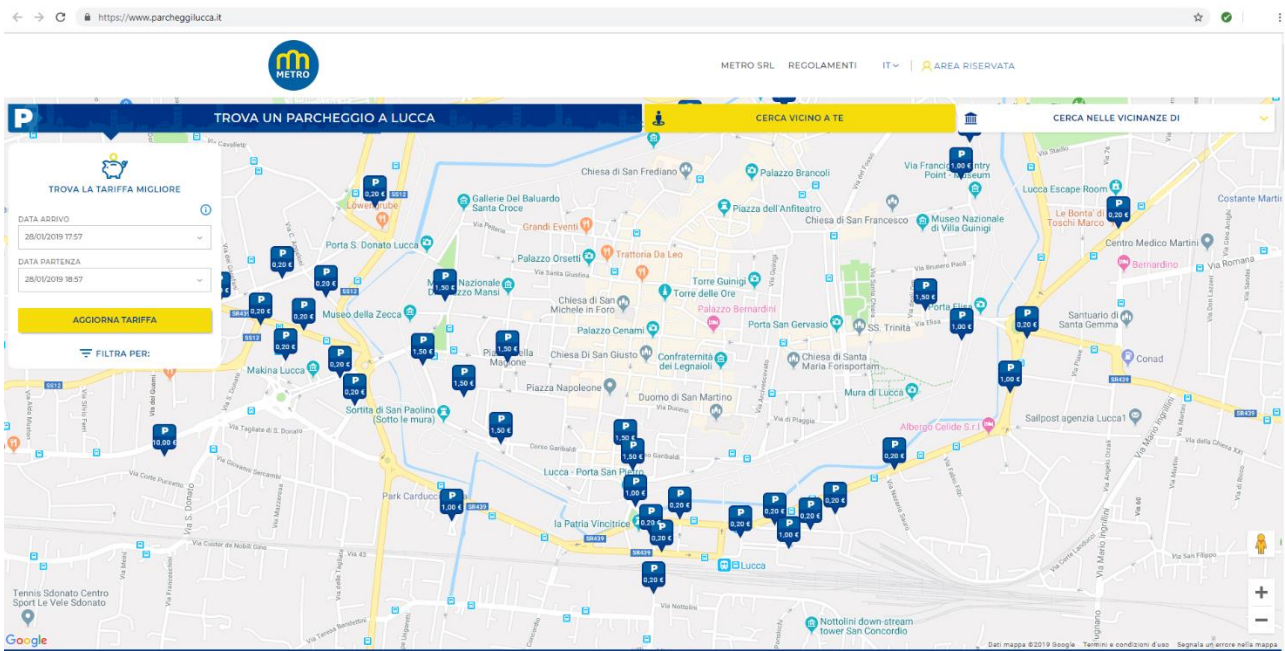
La società Metro, che gestisce i parcheggi pubblici della città di Lucca, non offre e non propone alcun servizio di custodia e, pertanto, non risponde né dei danni né dei furti subiti dai veicoli e/o da oggetti lasciati all'interno degli stessi.

17

I parcheggi di Lucca sono online. Metro 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. La società che ha predisposto il sistema è [Akeron Lab](#), azienda operante in Italia nel segmento delle strategie digitali.

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 sul costo totale della sosta prevista**, e scegliere la soluzione ritenuta più confacente alle proprie esigenze.



L'home page del sito www.parcheggiLUCCA.it

Col sistema di geolocalizzazione, gli utenti che si trovano nei dintorni di Lucca, accedendo al sito www.metrosl.it, poi nella sezione **Parcheggi**, oppure sul sito www.parcheggiLUCCA.it potranno utilizzare le seguenti funzioni di ricerca:

- cerca vicino a te
- cerca nelle vicinanze di.....

Nel primo caso il sistema fornirà i risultati ordinati in base alla distanza dal punto in cui uno si trova in quel momento. Nel secondo caso, invece, sarà possibile indicare l'indirizzo di destinazione e il sistema fornirà l'elenco dei parcheggi vicini a quella zona, specificando distanza e costi orari. Cliccando, poi, sul bottone **"Mappa"**, si vedrà dove è ubicato il parcheggio.

Si tratta di uno strumento all'avanguardia, ma assolutamente semplice ed immediato, che la società Metro ha voluto mettere a disposizione del cittadino e che permette di avere la mappatura dei percorsi per raggiungere il parcheggio, conoscendo in partenza i costi, la disponibilità e la vicinanza al luogo dove l'utente deve accedere.

The screenshot displays the Metro Lucca website interface. At the top, there's a navigation bar with the Metro logo and menu items like 'METRO SRL', 'REGOLAMENTI', 'IT', and 'AREA RISERVATA'. Below this, a search bar is set to 'CERCA VICINO A TE'. The main area features a map of Lucca with various parking spots marked with 'P' icons and labels. On the left, there's a sidebar with a search filter and a 'TROVA LA TARIFFA MIGLIORE' section. Below the map, a list of parking locations is shown, each with a 'DETTAGLI' button.

Nome Parcheggio	Posti Auto	Distanza	Tariffa oraria	Tariffa minima	Prezzo per la selezione	Zona	Dettagli
Parcheggio Piazza Santa Maria	60	0,22km	€ 1,50/h	€ 0,50 (20 minuti)	1,50€	Zona: Zona 1	DETTAGLI
Parcheggio Viale Carlo Del Dretre	22	0,32km	€ 1,00/h	€ 0,50 (30 minuti)	1,00€	Zona: Zona 2	DETTAGLI
Piazzale Martiri della Libertà	60	0,37km	€ 1,00/h	€ 0,50 (30 minuti)	1,00€	Zona: Zona 2	DETTAGLI
Parcheggio Piazza S. Pontiano	24	0,57km	€ 1,50/h	€ 0,50 (20 minuti)	1,50€	Zona: Zona 1	DETTAGLI
Parcheggio Via Passaglia	43	0,69km	€ 1,00/h	€ 0,20 (60 minuti)	0,20€	Zona: Zona 4	DETTAGLI
Parcheggio Mazzini	80	0,81km	€ 1,00/h	€ 1,00	1,00€		DETTAGLI
Parcheggio Via Borgo Ciannotti	176	0,84km	€ 1,00/h	€ 0,20 (60 minuti)	0,20€	Zona: Zona 4	DETTAGLI
Parcheggio Corso Garibaldi	33	0,69km	€ 1,50/h	€ 0,50 (20 minuti)	1,50€	Zona: Zona 1	DETTAGLI
Parcheggio Piazza della Magione	34	0,65km	€ 1,50/h	€ 0,50 (20 minuti)	1,50€	Zona: Zona 1	DETTAGLI
Parcheggio Via dei Bacchettoni	109	0,65km	€ 1,00/h	€ 0,50 (30 minuti)	1,00€	Zona: Zona 3	DETTAGLI
Parcheggio Via Beato Luca Passi	32	0,68km	€ 1,00/h	€ 0,50 (30 minuti)	1,00€	Zona: Zona 2	DETTAGLI
Parcheggio Via del Reso	52	0,69km	€ 1,50/h	€ 0,50 (20 minuti)	1,50€	Zona: Zona 1	DETTAGLI

Un esempio di ricerca per "Trova nelle vicinanze" (in questo caso Piazza Anfiteatro)

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 Metro si è dotata di numerosi strumenti innovativi ed all'avanguardia. Vediamo tutto nel dettaglio.

Parcheeggi 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.

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

Si possono acquistare anche tessere prepagate all'Ufficio Tessere di Metro, sito a S. Concordio, in viale Carducci presso l'ingresso dell'omonimo parcheggio.

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

Parcheeggi a parcometro

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

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 in seguito voce "Abbonamenti").

Pagamento con telefono cellulare e Smartphone

Stop alle multe

Stop agli spiccioli o carta di credito

Stop col cercare il parcometro

Stop col pagare più del dovuto



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 sei 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. TAP&PARK (<https://tapandpark.com>)
2. Phonzie (www.phonzie.eu)
3. MyCicero (www.mycicero.it)
4. Dropticket (www.dropticket.it)
5. Telepass Pay (<https://www.telepass.com/it/pyng-plus/strisce-blu>)
6. Easypark (<https://easyparkitalia.it>)
7. PayByPhone (<https://park.paybyphone.com>)

20

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
Piazza della Magione	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	
Parcheggio 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
Parcheggio 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) Parcheggi 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 Metro s.r.l. Unipersonale (d'ora in avanti Metro) con sede in Lucca, Piazzale Verdi c/o Vecchia Porta S. Donato, telefono 0583 492255, partita IVA 01934370469. In particolare, la prestazione offerta da Metro 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** per 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). Metro 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. 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 Metro 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. Metro 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 Metro 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 € 10,00 (euro dieci) 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 di € 50,00 nel caso in cui il ticket smarrito sia relativo ad una sosta avvenuta presso i parcheggi Cittadella o Mazzini, € 30,00 nel caso in cui il ticket smarrito sia relativo ad una sosta avvenuta c/o il parcheggio Luporini ed € 30,00 nel caso in cui il ticket smarrito sia relativo ad una sosta avvenuta all'interno del parcheggio della Stazione. Metro 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 Metro, consultabile al sito www.metro.srl.it.

9) Il parcheggio non è custodito. Metro 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 Metro. Per comprensibili esigenze di buona fede e correttezza, Metro 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 24 (ventiquattro) ore successive al fatto cui le immagini si riferiscono, stante l'obbligo di cancellazione/sovrascrittura dei nastri gravante su Metro ai sensi della vigente disciplina in materia di protezione dei dati personali. Le immagini che si riferiscono a fatti avvenuti dopo le ore 16,00 del venerdì, durante le giornate di sabato, di domenica e dei festivi, possono essere richieste entro le ore 12,00 del primo giorno non festivo successivo.

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 Metro, che effettua il medesimo esclusivamente per il tramite di propri dipendenti. La conservazione delle immagini avviene per un periodo di 24 ore, salve le immagini registrate il venerdì dopo le ore 12,00, il sabato, e la domenica e i festivi prima delle ore 12,00, che sono cancellate alle ore 12,00 del primo giorno non festivo successivo.

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 Metro e tutte le clausole contenute nel regolamento stesso.

Regolamento dei parcheggi a parcometro

1. Il parcheggio a parcometro **NON custodito** è gestito dalla società Metro s.r.l. unipersonale (d'ora in avanti Metro) con sede in Lucca, Piazzale Verdi c/o Vecchia Porta S. Donato, telefono 0583 492255, partita IVA 01934370469. In particolare, la prestazione offerta da Metro 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:

a. Sostare con l'automezzo lungo le corsie di scorrimento;

b. Effettuare o far effettuare da altri la pulizia dell'automezzo all'interno del parcheggio;

c. Scaricare sul pavimento del parcheggio acqua, olio, carburante od ogni altro materiale che possa sporcare e/o danneggiarlo;

d. 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, Metro 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 Metro.

GLI ABBONAMENTI E I PARCHEGGI DOVE SONO PREVISTI

Presso l'Ufficio Tessere e Abbonamenti di Metro, *con l'esclusione degli abbonamenti del parcheggio Mazzini*, sito a S. Anna in Via delle Città Gemelle n. 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:

Parceggio Mazzini

Al parcheggio Mazzini, nel centro storico, sono previsti i seguenti abbonamenti *che possono essere richiesti esclusivamente direttamente sul posto negli orari dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:30*:

- a) residenti nel centro storico a € 30,00 mensili;
- b) lavoratori dipendenti ed autonomi del centro storico a € 20,00 mensili;
- c) lavoratori dipendenti ed autonomi e clienti con convenzione da stipulare con Metro per un numero di almeno 20 abbonamenti a € 15,00 mensili;
- d) altri a € 50,00 mensili.

Parceggio 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.

Parceggio Cittadella

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

Parceggio 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.

Parceggio 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.

Parcheggio 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.

27

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 **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 e ibridi

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 e ibridi, valido fino al **31 dicembre 2022**.

L'abbonamento è gratuito per veicoli ad esclusiva trazione elettrica, mentre ha una tariffa molto agevolata di soli € 50,00 all'anno (non frazionabili) per i veicoli a trazione ibrida (termica/elettrica).

28

REGISTRATI LOGIN

Home I miei dati Autoveicoli registrati Tap&Park Abbonamenti Permessi ZTL Autorizzazioni ZTL/ZSC Prenotazioni Bus turistici

Abbonamenti

In questa sezione puoi acquistare un abbonamento alla sosta o visualizzare e rinnovare i tuoi abbonamenti. Prima di procedere con l'acquisto, premi su *Registra autoveicolo* per registrare il tuo autoveicolo.

Acquista
Premi su *Acquista* per acquistare un nuovo abbonamento per la sosta in ZCS.

Visualizza
Premi su *Visualizza* per visualizzare i dettagli dei tuoi abbonamenti o stampare la fattura richiesta.

Acquista Visualizza

<https://ines.metro.srl.it>

GLI ABBONAMENTI ONLINE

Anche gli abbonamenti ai 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.

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

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

È quindi sufficiente accedere al portale di Metro 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.

La 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 Metro provvedono a verificare la validità dell'abbonamento mediante l'uso di strumenti informatici attraverso la verifica della targa.



Nuovo Abbonamento

Abbonamento

Tipologia*:
- seleziona una tipologia -

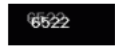
Targhe

Targa*:
- seleziona la targa -

Aggiungi targa

Targhe aggiuntive presenti: 0

Vuoi richiedere la fattura? - Per richiedere la fattura è necessario compilare i dati di fatturazione



Ripetere il testo che viene visualizzato nell'immagine (*)

Dichiaro di richiedere il permesso per un veicolo di massa a pieno carico inferiore a 3,5 t

Invia

La pagina per l'acquisto degli abbonamenti sul portale <https://ines.metrosl.it>

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
MAZZINI	Residenti centro storico	€ 30,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Lavoratori Dipendenti e Autonomi centro storico	€ 20,00	Mensile	Documento di identità - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Lavoratori Dipendenti e Autonomi e clienti centro storico (convenzione min. 20 richieste)	€ 15,00	Mensile	Convenzione Metro - Dichiarazione Datore di lavoro - Modulo di richiesta
	Altri	€ 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 Via 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 Via Mazzini Via 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/IBRIDI (per tutti i parcheggi a parcometro)	Veicoli ad esclusiva trazione elettrica	Gratis	31/05/2020	Documento di identità - Codice fiscale - Libretto di circolazione - Modulo di richiesta
	Veicoli ibridi	€ 50,00	Annuale	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 Metro 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 sulla 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 Metro 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.

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 di € 30,00 o € 50,00 a seconda del parcheggio ove ha sostato come sopra descritti.



I VARCHI ELETTRONICI PER IL 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 velocipedisti 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, 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 Metro la gestione per il rilascio di tutti i permessi inerenti la 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 numeri di telefono e fax non sono cambiati e sono:

Tel. 0583 492255 – Fax 0583 419436.

L'indirizzo email è rimasto lo stesso: ufficiopermessi@metrosrl.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.metrosrl.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.metrosrl.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 per la zona a traffico limitato" sul ns. sito www.metrosrl.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 Metro.

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 Metro (fax: 0583 953024; email: varchi@metrosrl.it, o utilizzando l'apposito form sul sito www.metrosrl.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.

36

Contatti per l'accesso in ZTL con permesso disabili



Fax

+39 0583 953 024

e-mail

varchi@metrosrl.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 Metro. 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
ZONA A12-A1 (STAZIONE)	Via Montanara Piazzale Ricasoli Viale Cavour	Piazzale Ricasoli
		Viale Cavour
		Via Montanara
		Viale Regina Margherita
ZONA A12-A2 (STAZIONE)	Via Cairoli Via Mazzini Via Montegrappa Piazza Curtatone	Via Cairoli
		Via Mazzini
		Via Montegrappa
		Piazza Curtatone
		Viale Giusti dal civico 593 al civico 489
ZONA A12-B1 (SAN MARCO)	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
ZONA A12-B2 (SAN MARCO)	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
ZONA A12-C1 (SANT'ANNA)	Viale Luporini Piazzale Italia	Viale Luporini
		Piazzale Italia
ZONA A12-C2 (SANT'ANNA)	Via G. Pascoli	Via Giovanni Pascoli
		Viale Idelfonso Nieri
ZONA A12-C3 (SANT'ANNA)	Via Geminiani	Via Geminiani
		Via Catalani
ZONA A12-D1 (SAN CONCORDIO)	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
ZONA A12-D2 (SAN CONCORDIO)	Via Guidiccioni	Via Guidiccioni
ZONA A12-D3 (SAN CONCORDIO)	Via Vincenzo Civitali	Via Vincenzo Civitali
ZONA A12-D4 (SAN CONCORDIO)	Via Nottolini	Via Nottolini dal civico 210 al civico 374
ZONA A12-E1 (ARANCIO)	Viale Castracani (dalla circonvallazione a inizio sottopasso)	Viale Castracani dal civico 14 al civico 396 e dal civico 55 al civico 403
		Viale Pacini
ZONA A12-E2 (ARANCIO)	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
ZONA A12-E3 (ARANCIO)	Via di Tiglio (da Viale Castracani alla chiesa)	Via di Tiglio dal civico 20 al civico 154 e dal civico 15 al civico 87

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 ha assorbito il personale di Itinera ed ha iniziato a gestirne i servizi.

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.

Metro, 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, previa 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.metrosl.it> (vedi paragrafo Pagamento voucher bus turistici online)

Il sito internet 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 Metro Srl diffonde attraverso il sito istituzionale del Comune di Lucca 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.metrosl.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 Metro, 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 Metro è consultabile la pagina “[Amministrazione trasparente](#)”, nella quale sono pubblicati tutti gli atti fondamentali della stessa Società.

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

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

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

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

Uffici

Metro Srl unipersonale 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.

Ufficio Permessi: Lucca, Frazione S. Anna, Via delle Città Gemelle n. 162 – Tel. 0583 492255 (attivo il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 13:30 alle 15:30) – E-mail ufficiopermessi@metrosrl.it.

Ufficio Tessere e Abbonamenti: Lucca, S. Anna, via delle Città Gemelle – Tel. 0583 492255 (attivo il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 13:30 alle 15:30) – E-mail ufficiotessere@metrosrl.it.

Sala Controllo parcheggi: Lucca, Viale Carducci, presso parcheggio Carducci – Tel. 0583 495323 – E-mail: controllo@metrosrl.it.

Ufficio Accoglienza Turistica: Lucca, Piazzale Verdi c/o la vecchia Porta S. Donato – Tel. 0583 583150 – E-mail turismolucca@metrosrl.it.

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

Siti internet: www.metrosrl.it; www.parcheggilucca.it; <https://ines.metrosrl.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 Metro, 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 iscritto mediante fax;
- 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 Metro, che è la seguente: s.pesavento@metrosrl.it.

Termini per la risposta

Metro srl 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.

Metro 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 2022 gli esiti del monitoraggio, desunti dal sistema informativo aziendale, sono rappresentati dai valori numerici riportati nella colonna "standard Anno 2022" relativamente a ciascun indicatore di ciascun fattore di qualità.

Fattori ed indicatori sono definiti distintamente per i:

Parcheggi in struttura - Tabella 1

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Standard Anno 2022	Standard obiettivo 2023
Sicurezza	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
Pulizia e attenzione all'ambiente	Frequenza spazzamento	2 volte a settimana	Sì	Sì
	Cestini: vuotatura	2 volte a settimana	Sì	Sì
Accessibilità e Funzionalità	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 2022	Standard obiettivo 2023
Sicurezza	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
Accessibilità e Funzionalità	Posti riservati ai disabili	Numero posti riserv.	62	62
	Parcometri	Numero	74	76
	Segnaletica specifica	Sì	Sì	Sì
Offerta commerciale Aspetti relazionali, informazioni	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

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.

46

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 Metro ed è stata aggiornata in data 30 marzo 2023