



# Carta dei Servizi

**MOVER S.p.A.**

Rev. 27 novembre 2019

## Sommario

1.	L' AZIENDA .....	3
2.	LA MISSIONE .....	3
3.	LA CERTIFICAZIONE AZIENDALE .....	3
4.	PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA .....	4
5.	PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA .....	5
6.	I SERVIZI .....	6
7.	CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO .....	6
8.	MODALITA' DI PAGAMENTO .....	7
9.	ATTIVITA' DI CONTROLLO E SANZIONAMENTO .....	7
10.	FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE .....	7
11.	GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA .....	8
12.	EDIZIONE, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO .....	9
13.	INFORMAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	9

## 1. L' AZIENDA

MO.VER.s.p.a. costituita nel 1998 con capitale totalmente pubblico, si è trasformata dal 29 luglio 2012 in una Società a capitale misto pubblico-privato il cui socio di riferimento è il Comune di Viareggio (60%). Il socio privato (40%) è stato individuato con procedura ad evidenza pubblica del tipo a doppio oggetto.

Fino dalla data di costituzione MO.VER. spa ha il compito di gestire il sistema di sosta veicolare a pagamento nel Comune di Viareggio e, dal 29 luglio 2012, utilizzando i proventi della sosta, esegue, tramite il socio privato, lavori di manutenzione delle superfici stradali e della segnaletica, costruzione di piste ciclabili etc.

## 2. LA MISSIONE

L'impatto della circolazione e della sosta veicolare in molte zone della città è divenuto nel tempo uno dei principali elementi di degrado, gravante su spazi comuni, preziosi ed essenziali per la vita, le relazioni e lo sviluppo economico-culturale della comunità.

Nello specifico, sia al presente che negli scenari futuri, gli spazi riservati alla sosta veicolare sono considerati come una risorsa scarsa da utilizzarsi senza sprechi e in stretta connessione effettive esigenze di accessibilità.

Il sistema di regolazione della sosta mediante applicazione di tariffe risponde pienamente all'esigenza posta contenendo i tempi di sosta entro valori coerenti con le motivazioni di accesso e assicurando così l'equilibrio tra domanda e offerta in aree che diversamente sarebbero in permanenza congestionate e difficilmente accessibili.

L'elemento tariffario, stimolando, specie per soste lunghe, l'utilizzo dei parcheggi scambiatori periferici e modalità di ingresso alternative all'auto (es. bici), ha inoltre come effetto parallelo la moderazione dei flussi di traffico interni con effetti benefici sul livello di qualità dell'ambiente.

L'obiettivo di medio e lungo periodo, già previsto nel Piano Generale del Traffico Urbano, sarà la radicale riorganizzazione dell'accessibilità al centro, secondo un modello di città caratterizzato da ampi spazi prevalentemente pedonalizzati e sgombri da auto, ai quali si accede attraverso un sistema di parcheggi in struttura facilmente raggiungibili dall'esterno.

## 3. LA CERTIFICAZIONE AZIENDALE

Al fine di migliorare il rapporto con l'utenza e di rendere maggiormente evidenti le proprie competenze MO.VER. S.p.A. ha certificato il proprio Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:15 dal 2014.

#### 4. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale MO.VER. S.p.A. intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque un'occasione di dialogo con i clienti che vengono informati sui servizi erogati e sugli impegni di miglioramento che la Società assume nei loro confronti.

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

Come strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

Come strumento di tutela:

- garantisce una risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

## 5. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali MO.VER. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi sono i seguenti:

### EGUAGLIANZA:

MO.VER. S.p.A. garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, sesso, religione, condizione sociale o qualsivoglia altro elemento discriminante.

### IMPARZIALITÀ:

MO.VER. S.p.A. si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:

MO.VER. S.p.A. si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare e a ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi.

### PARTECIPAZIONE:

MO.VER. S.p.A. vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA:

MO.VER S.p.A. si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

### CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE:

MO.VER. S.p.A. garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

## 6. I SERVIZI

Le attività di MO.VER. S.p.A nell'ambito della sosta e della mobilità sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei lavoratori pendolari, dei turisti occasionali, dei turisti con seconda casa a Viareggio, e di chiunque abbia necessità di sosta all'interno del comune di Viareggio.

Con l'ausilio di oltre centosessanta parcometri e di una piattaforma informatica operante su web, la Società amministra l'intera offerta della sosta della città costituita da circa 9.400 stalli nel centro città, suddivisi in n. 4 sottozone entro la ZPRU e una lungo la Terrazza della Repubblica, operativi tutto l'anno, ai quali si aggiungono altri circa 1.430 stalli, operativi, da aprile a settembre, nelle aree prossime agli arenili di Torre del Lago e Marina di Levante.

## 7. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

### Doveri degli utenti

- Rispettare rigorosamente le condizioni contrattuali
- Tenere un comportamento corretto nei confronti del personale addetto alle vendite e ai controlli.
- Usare le precauzioni necessarie per la sicurezza del proprio veicolo e di quanto in esso contenuto
- Il servizio offerto si limita alla mera messa a disposizione dello spazio di sosta e MO.VER. non si assume alcuna responsabilità in ordine alla custodia di veicoli e beni personali.

### Diritti degli utenti

- acquisire, anche tramite una pluralità di canali informativi (es. telefono, web, mail), esaurienti informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- riconoscibilità del personale dell'azienda;
- inoltrare reclami ricevendo, in tempi definiti, adeguato riscontro;
- esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

## 8. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del servizio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- utilizzando i parcometri posizionati sul territorio, tramite contanti o carta di credito (sosta oraria);
- utilizzando uno dei 25 nuovi parcometri marca Parkeon, modello Strada, posizionati sul territorio, tramite contanti o carta di credito (abbonamenti settimanali o mensili);
- utilizzando i tagliandi gratta e sosta orari o giornalieri acquistabili presso le sedi della MO.VER. S.p.A. e presso circa 30 rivenditori;
- acquistando un abbonamento settimanale, mensile, o annuale presso una delle sedi MO.VER. o uno dei punti vendita convenzionati;
- acquistando online un abbonamento settimanale, mensile, o annuale per proprietari di seconda casa nel territorio di Viareggio e residenti altrove, mediante il sito internet [www.moverviareggio.it](http://www.moverviareggio.it).
- utilizzando una delle app smartphone in uso nel territorio nazionale ed attivate sul territorio viareggino (sosta oraria), tramite le quali è possibile pagare l'effettivo tempo di sosta.

## 9. ATTIVITA' DI CONTROLLO E SANZIONAMENTO

Grazie alla nuova piattaforma informatica di gestione, controllo e sanzionamento non è più necessario esporre un contrassegno elettronico all'interno dell'auto, ad eccezione dei casi di permesso di sosta associabile a più auto senza indicazione di targa. In questo caso il controllo viene effettuato attraverso un contrassegno elettronico basato sulla tecnologia UHF – RFID. In tutti gli altri casi il controllo viene effettuato attraverso la smartphone in dotazione digitando la targa, oppure dettandola a voce, oppure inquadrandola per qualche istante con la tecnologia OCR, della quale è dotata la app utilizzata dagli ausiliari del traffico.

Gli ausiliari MO.VER. leggono sullo schermo le informazioni correlate alla targa dall'auto in sosta e, in caso di mancato pagamento o pagamento parziale della sosta, sempre per mezzo dello smartphone e della stampante in dotazione, redigono il preavviso di accertamento, lasciandone una copia sul parabrezza dell'auto in sosta.

Il preavviso di accertamento viene trasmesso in tempo reale, via web, al server su cui poggia l'intera piattaforma informatica e successivamente alla polizia municipale per le procedure di competenza.

## 10. FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

- La costante attività di formazione dei dipendenti della Società, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.
- Inoltre, periodicamente l'azienda promuove attività di formazione esterna ad hoc, a seconda delle specifiche competenze, rivolta alla Direzione ed ai dipendenti.

## 11.GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

L'azienda ha individuato quali fattori da monitorare per definire il proprio livello di serviziol'accessibilità e l'affidabilità dello stesso.

Per ogni fattor individuato l'azienda si impegna a monitorare i seguenti indicatori:

Accessibilità:

- ✓ % stalli liberi
- ✓ Redditività stalli
- ✓ % acquisto titoli on line
- ✓ Numero stalli per parcometro
- ✓ Numero stalli per punto vendita

Affidabilità:

- ✓ % proposte di annullamento sanzione
- ✓ Numero letture effettuate ogni ora
- ✓ Guasti parcometri
- ✓ Tempo medio accredito scassetamento



## **12.EDIZIONE, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO**

L'Azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale [www.moverviareggio.it](http://www.moverviareggio.it), presso la sede ed i punti di front-office.

## **13.INFORMAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI**

E' possibile chiedere informazioni e aggiornamenti sulle tematiche della sosta a pagamento, o inoltrare reclami e suggerimenti telefonando in orario di ufficio al numero 0584 427021, oppure nello stesso orario richiedere informazioni all'indirizzo e-mail [info@moverviareggio.it](mailto:info@moverviareggio.it) o alla PEC [mover@pecsicura.it](mailto:mover@pecsicura.it)

Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sul sito internet [www.moverviareggio.it](http://www.moverviareggio.it).

In caso di reclamo, l'Azienda si impegna a rispondere all'utente nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

La modulistica è a disposizione degli utenti presso la Sede Legale e presso il sito web di cui sopra.



## RECLAMI e SUGGERIMENTI

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Dati anagrafici di chi invia il reclamo (facoltativi):

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Recapito  
(Mail o telefono) \_\_\_\_\_

Indicare se si tratta di:  Reclamo  Suggerimento

Descrizione:

Firma (Facoltativa): \_\_\_\_\_

### Mobilità Versilia S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: Via Regia, 4 - 55049 Viareggio (Lu) - [www.moverviareggio.it](http://www.moverviareggio.it) - tel. 0584.427021 – fax 0584.361217  
Capitale Sociale Euro 927.788,95 i.v. Registro Imprese LU/16065/1998 R.E.A. 164014 P. Iva 01691020463

