



Carta dei Servizi 2024

INDICE

PROFILO AZIENDALE	Pag. 3
CONTATTI	Pag. 4
PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 5
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	Pag. 6
Standard Generali	Pag. 6
Standard Specifici	Pag. 7
Indicatori di Qualità	Pag. 13
MONITORAGGIO E REVISIONE	Pag. 14
TUTELA DEI CLIENTI	Pag. 14
PARCHEGGI	Pag. 16
Regolamento	Pag. 16
Abbonamenti	Pag. 18
Norme Particolari	Pag. 19



PROFILO AZIENDALE

Chi siamo

La Società AMT S.p.A. (di seguito anche la “Società”) nasce nel 1955 come Azienda Municipalizzata Trasporti che assume il servizio di trasporto pubblico.

Dopo anni di attività, a fine dicembre del 2006, AMT SpA ed APTV SpA cedono rispettivamente il proprio ramo d'azienda relativo al trasporto pubblico urbano ed extraurbano, dando vita ad ATV Srl di cui perciò sono proprietarie al 50%.

Nel frattempo AMT estende le competenze affidategli dal Comune riguardanti l'applicazione e la gestione del piano della sosta nei vari comparti cittadini.

Da dicembre 2021 AMT diventa AMT3, un marchio che si arricchisce di nuovi significati: non solo Trasporti, ma anche Territorio e Turismo.

La Società è partecipata al 100% dal Comune di Verona.

Cosa facciamo

Ad oggi la Società gestisce nella Città di Verona i seguenti parcheggi:

- Area Camper (via Dalla Bona) con 38 piazzole
- Parcheggio Stazione (Est e Ovest) di 163 posti auto (di cui 6 per disabili e 2 stalli rosa)
- Parcheggio Tribunale di 340 posti auto (di cui 9 per disabili e 2 stalli rosa)
- Parcheggio Porta Vescovo (via Bassetti) di 40 posti auto circa (di cui 1 per disabili e 2 stalli rosa)
- Parcheggio Centro di 439 posti auto (di cui 10 per disabili, 2 stalli rosa e 1 stallo per ricarica elettrica auto) su due piani interrati e di 60 stalli in superficie per Bus Turistici, inaugurato il 6 settembre 2014

Inoltre gestisce:

- il servizio di rilascio autorizzazioni di transito e sosta per i comparti del Piano Urbano della Sosta (PUS) del Comune di Verona
- Il pagamento del ticket di ingresso dei bus turistici e la relativa sosta presso il Terminal Bus (P. Centro) e il parcheggio “C” dello Stadio

Dove siamo

La Società ha sede a Verona in via F. Torbido, 1.

CONTATTI

Modalità di richiesta di informazioni, segnalazione disservizi e presentazione reclami

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e segnalazione di disservizi sia in forma scritta che verbale. I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale, e-mail, PEC o fax all'attenzione dell'Ufficio Protocollo di AMT3. I predetti contatti saranno indicati ed aggiornati sul sito internet aziendale (URL: <https://www.amt3.it/contatti/>), ove sarà pubblicata ed aggiornata anche la presente "Carta dei Servizi" (URL: <https://www.amt.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/>).

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. In tal caso il tempo massimo di risposta è pari a 15 giorni lavorativi che possono essere prorogati, con apposita comunicazione motivata, con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica, sull'ufficio che segue la pratica stessa e sul nominativo dell'incaricato.

Alle richieste di informazioni, alle segnalazioni di eventuali disservizi ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale (nel caso di consegna a mano), o dalla data di ricevimento attestata con strumenti telematici (e-mail o PEC).

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da AMT3 S.p.A., il termine di 15 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Le segnalazioni di disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in essere le conseguenti azioni correttive.

Informazioni e comunicazioni all'utente

Per una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il migliore utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda sono individuati i seguenti strumenti:

1. campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
2. materiale informativo inviato ai cittadini-clienti anche attraverso strumenti informatici (e-mail, facebook, ecc.);
3. comunicati stampa e servizi televisivi



Con le modalità di cui ai precedenti punti nn. 1 e 3 verranno, inoltre, comunicati e pubblicizzati eventuali sospensioni, modifiche o soppressioni dei servizi, dovute ad esigenze temporanee.

Con le modalità di cui ai precedenti punti nn. 1, 2 e 3 verranno, inoltre, comunicati e pubblicizzati eventuali soppressioni dei servizi.

Tutte le iniziative e pubblicazioni verranno effettuate anche sul sito internet aziendale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Comportamento del personale

Tutto il personale di AMT3 SpA è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e ad ottimizzare il livello qualitativo del servizio.

AMT3 SpA si impegna a curare la formazione del personale, affinché migliori la comunicazione con il Cliente e si presti particolare attenzione alla cortesia, alla disponibilità ed all'ascolto delle esigenze e delle richieste manifestate dal Cliente.

Il personale, nei limiti di quanto di competenza, indicherà al Cliente le modalità con le quali reperire informazioni su AMT e gli uffici e contatti ai quali veicolare le richieste.

Il personale in servizio presso i parcheggi e le aree a parcometro sarà chiaramente riconoscibile mediante apposita divisa. I dipendenti saranno dotati di tesserino di riconoscimento con matricola.

Essi devono trattare tutti i Clienti con pari rispetto e senza preferenze, evitando discriminazioni e assicurando l'attendibilità delle risposte date.

STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

STANDARD GENERALI

Al fine di conoscere gli standard qualitativi del servizio praticati da AMT3 S.p.A. – nonché per sporgere eventuali reclami -, AMT3 può essere contattata mediante:

- Centralino telefonico al numero **045.2212345**
- Whatsapp: +39 3492744729 Lunedì, Mercoledì e Venerdì 09.00 – 13.00; Martedì e Giovedì 09.00 – 13.00/14.30 – 16.00
- Casella di posta elettronica urp@amt3.it
- Casella di posta elettronica certificata amtspa@cgn.legalmail.it

È possibile accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in via F, Torbido, 1 a Verona nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30.

Lo Sportello "Permessi e Abbonamenti", sito in piazzale del Cimitero, 3 a Verona, è aperto nei seguenti giorni e orari:

lunedì - mercoledì - venerdì al mattino dalle ore 08.30 alle ore 12.30 (apertura al pubblico)

martedì – giovedì mattina dalle ore 08.30 alle ore 11.30 solo su appuntamento

martedì - giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.00 (su appuntamento e limitata apertura al pubblico)

sabato mattina dalle ore 08.30 alle ore 11.30 solo per permessi temporanei ed appuntamenti

Per le medesime finalità di verifica degli standard qualitativi praticati da AMT3 S.p.A. è, altresì, possibile consultare il sito web www.amt3.it (URL <https://www.amt3.it/>) e la pagina Facebook ufficiale "AMT Spa Verona"

STANDARD SPECIFICI

Servizio gestione parcheggi

I parcheggi sono attrezzati con:

- Sistemi automatici di gestione composti da sbarre di ingresso e uscita e sistemi di pagamento mediante casse automatiche. In ciascun parcheggio vi sono almeno due casse automatiche.
- Impianti di videosorveglianza – debitamente segnalati all’ingresso - che inquadrano la maggior parte delle superfici a parcheggio e dotati di sistemi di registrazione.
- Sistema interfonico, posizionato sulle colonnine di ingresso e uscita e sulle casse automatiche, che consente agli utenti di dialogare con l’operatore.
- Pannelli esterni che indicano il libero/completo.

Solo il Parcheggio Centro è dotato di servizi igienici.

All’ ingresso dei parcheggi è affisso il regolamento d’uso (che include gli orari/giorni di apertura e chiusura), ed il tariffario, che il Cliente è tenuto a rispettare

I predetti regolamento d’uso e tariffario sono parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Sistemi di pagamento

Il pagamento degli *Utenti Occasionali* è effettuabile presso le casse automatiche, operative tutti i giorni 24/24 ore secondo le seguenti modalità:

- in contanti con monete e banconote;
- con carta di credito;
- mediante APP Easypark solo al Parcheggio Centro.

A fronte di ogni pagamento verrà rilasciata una ricevuta, per l’importo corrispondente.

Il pagamento degli *Abbonamenti* è effettuabile:

1. presso lo Sportello Permessi e Abbonamenti, negli orari di apertura al pubblico consultabili al sito www.amt3.it URL <https://www.amt3.it/contatti/>
2. presso le casse automatiche site nelle aree di sosta (ad esclusione del parcheggio Porta Vescovo) tutti i giorni 24/24 ore. Il pagamento degli abbonamenti è possibile in contanti o con carta di credito. Il pagamento, in tal caso, va effettuato esclusivamente presso la cassa automatica del parcheggio al quale l’abbonamento si riferisce
3. Online, al sito www.amt3.it – URL <https://www.amt3.it/> (solo con carta di credito)

A fronte del pagamento dell’abbonamento, verrà rilasciata una ricevuta, per l’importo corrispondente.

A richiesta, verrà rilasciata fattura.

Rilascio abbonamenti

Il cliente che voglia sottoscrivere un abbonamento dovrà inviare la richiesta via email all'indirizzo urp@amt3.it.

Nel caso in cui la tipologia di abbonamento richiesta non sia immediatamente disponibile, ovvero non sia disponibile il posto nel parcheggio richiesto – per sopravvenuta incapienza - l'utente verrà inserito nella "lista di attesa", e solo su richiesta dello stesso verrà comunicata la sua posizione nella lista di attesa.

La lista di attesa verrà gestita con modalità "a scorrimento" e, nel caso in cui si rendesse disponibile l'abbonamento o il parcheggio richiesti, ciascun avente diritto verrà contattato al recapito appositamente da lui indicato a tal fine (vedasi il successivo punto "tutela dei Clienti"); in caso di mancato riscontro (o anche di riscontro negativo) la relativa posizione in lista d'attesa verrà soppressa e si procederà per ulteriore scorrimento.

Erogazione del servizio

Al Cliente viene garantita la continua disponibilità dei parcheggi, salvo casi di problematiche tecniche momentanee, eventi imprevedibili o non dipendenti dalla volontà della Società, oppure in caso di manutenzioni programmate.

Le manutenzioni programmate, la durata e la consistenza della indisponibilità verranno comunicate agli utenti, con le modalità indicate alla precedente voce "**Informazioni e comunicazioni all'utente**", per quanto possibile entro le 24 ore precedenti l'evento.

Per la effettuazione della manutenzione della segnaletica orizzontale AMT3 SpA farà in modo di organizzare gli interventi rendendo inutilizzabili contemporaneamente al massimo il 30% dei posti auto di ciascun parcheggio.

Diritti dei Clienti

- Continuità del servizio
- Efficienza degli impianti tecnologici
- Efficienza dei sistemi di sicurezza e di abbattimento delle barriere architettoniche
- Diritto di riservatezza
- Disponibilità di molteplici mezzi per il pagamento della sosta
- Conoscibilità delle tariffe e delle modalità che regolano l'utilizzo dei parcheggi
- Rispondenza tra i servizi proposti e i servizi goduti
- Segnaletica efficace e in buono stato di manutenzione
- Riconoscibilità del Personale
- Assistenza nell'ambito della fruizione del servizio
- Assistenza in fase di vendita e gestione degli abbonamenti
- Assistenza per eventuali reclami e/o comunicazioni

Doveri dei clienti

Il Cliente che utilizza i parcheggi è tenuto a versare il corrispettivo previsto dal tariffario per il parcheggio, a rispettare le disposizioni del regolamento posizionato all'ingresso e all'interno dei parcheggi stessi, la segnaletica verticale ed orizzontale, le eventuali indicazioni temporanee contenute in apposita cartellonistica o fornite dal personale in servizio.

I Clienti dovranno evitare i seguenti comportamenti quali:

- tenere acceso il motore dell'auto all'interno o all'esterno dei parcheggi, in caso di sosta prolungata;
- disperdere rifiuti nei parcheggi: i rifiuti dovranno essere gettati negli appositi cestini per la raccolta, che saranno messi a disposizione dalla Società;
- controllare che la propria auto non abbia perdite di carburante o lubrificante.
- non accendere fuochi e non utilizzare materiali incendiari o esplosivi;
- rispettare i limiti di velocità indicati all'ingresso del parcheggio;
- non arrecare pericolo a cose e persone;
- non sporcare i parcheggi, né le altre auto in sosta
- non arrecare danni a persone e cose, ubicati all'interno dei parcheggi, o nell'immediata prossimità dell'uscita dei parcheggi stessi.

SERVIZIO GESTIONE SOSTA SU STRADA

Le aree di sosta sono individuate mediante la prevista segnaletica orizzontale di colore blu o giallo/blu e la segnaletica verticale che riporta il periodo in cui la sosta è a pagamento. AMT3 SpA cura ed è responsabile della manutenzione della segnaletica verticale, orizzontale e dei parcometri.

Per ogni contestazione riferita a tali aspetti, le richieste vanno inoltrate direttamente alla società, con le modalità indicate alla precedente voce **“Informazioni e comunicazioni all’utente”**.

Il numero medio dei parcometri installati è pari almeno ad 1 ogni 33 posti auto.

Il pagamento della sosta può essere effettuato:

- mediante parcometri, con contante e carta di credito;
- tramite APP per smartphone.

Non sono previste modalità di pagamento tramite abbonamento.

Nelle aree di sosta con parcometro sono previste esenzioni dal pagamento a favore di alcune categorie di utenti, individuate dalle relative ordinanze comunali.

Erogazione del servizio

La funzionalità dei parcometri è controllata quotidianamente dal personale di AMT3 SpA; sarà registrata quotidianamente, con l’indicazione della tipologia del fuori servizio.

All’utente viene garantita la continua disponibilità dei parcheggi sino ad intervenuta saturazione della capienza e salvo il caso di soppressione temporanea o permanente di posti auto, a seguito di provvedimenti dell’Amministrazione Comunale o per eventi imprevedibili o non dipendenti dalla volontà della Società.

In caso di manutenzioni programmate della segnaletica, o di lavori eseguiti dalla AMT3 SpA, sarà comunicato agli utenti, ove possibile almeno 24 ore prima, il periodo di indisponibilità dell’area di sosta, mediante apposita cartellonistica ubicata nell’area di sosta stessa e sul sito internet della Società (URL <https://www.amt3.it/>).

Diritti del cliente

- Continuità del servizio
- Segnaletica in buono stato di manutenzione
- Efficienza dei parcometri
- Molteplici mezzi di pagamento della sosta
- Disponibilità rivendite di titoli di sosta
- Riconoscibilità del Personale
- Assistenza per eventuali reclami e/o comunicazioni

Doveri del Cliente

Chi utilizza le aree di sosta a pagamento con parcometro deve tener presente che si tratta di suolo pubblico e di sosta sulla strada, quindi valgono le norme generali e particolari contenute nel Codice della Strada, nelle Ordinanze Comunali, ecc..

In ogni caso, il Cliente che utilizza le aree di sosta a pagamento è tenuto a versare il corrispettivo previsto dal tariffario esposto sui parcometri, a rispettare la segnaletica verticale ed orizzontale, le eventuali indicazioni temporanee contenute in apposita cartellonistica o fornite dal personale in servizio ed, in particolare, le richieste degli Accertatori della Sosta.

I Clienti dovranno evitare i seguenti comportamenti quali:

- tenere acceso il motore dell'auto, in caso di sosta prolungata;
- occupare l'area di sosta, nonostante la scadenza del termine indicato dal titolo di parcheggio, se non per il tempo strettamente necessario a riprendere la marcia;
- non sporcare i parcheggi, né le altre auto in sosta
- non arrecare danni a persone e cose, ubicati nell'area di sosta.

Posti auto per disabili e stalli rosa

Presso ogni parcheggio e presso le aree di sosta con parcometro sono previsti posti auto per disabili muniti di contrassegno nella misura prevista per legge di un posto auto ogni 50.

All'interno parcheggi sono disponibili anche stalli rosa.

Servizio controllo della regolarità della sosta

Il servizio di controllo della regolarità delle soste nelle aree a pagamento in concessione ad AMT3 SpA, individuate dal Comune di Verona, è effettuato mediante personale avente la qualifica di Accertatore della Sosta conseguita a seguito di corso ed esame e dotato di decreto di attribuzione delle funzioni.



Gli Accertatori della Sosta saranno dotati di divisa e facilmente identificabili, ma distinguibili dalle forze di Polizia. Ogni Accertatore avrà un tesserino di riconoscimento.

Il comportamento dell'Accertatore della Sosta deve essere sempre ispirato alla massima cura del rapporto con il cliente, evitando discussioni e diverbi ed utilizzando un atteggiamento positivo e conciliante.

In caso di irregolarità, l'Accertatore della Sosta compila il preavviso di violazione o il verbale di contestazione nel caso di presenza del conducente. Il pagamento della sanzione può avvenire solo a favore della Polizia Municipale del Comune di Verona secondo le modalità indicate nel preavviso di violazione o nel verbale di contestazione

STANDARD DEI SERVIZI E IMPEGNI 2024 – PAGINA 1/2

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	U.M.	DATO CONSUNTIVO 2023	DATO PREVISIONE 2024
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n.	275	275
	Posti auto offerti	n.	9077	9077
INFORMAZIONI SUI PARCOMETRI	<ul style="list-style-type: none"> Nr parcometro Codice Zona APP Nr assistenza tecnica Modalità di pagamento (monete e carte di credito) APP abilitate al pagamento 	%	100	100
INFORMAZIONI IN GENERALE ALL'UTENZA	Ufficio permessi ubicato in Piazzale del Cimitero, 3, disponibile nei seguenti orari: Lunedì, mercoledì e venerdì: 08.30 – 12.30 Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.00	n.	1	1
	Ufficio informazioni telefonico , disponibile nei seguenti orari: Da lunedì a venerdì: 08.00 – 19.00 Sabato: 08.00 – 13.00	n.	1	1
	Sito internet aziendale	n.	1	Mantenere attivo e aggiornato
	Carta dei Servizi	n. edizioni/anno	1	Pubblicazione entro il 30/06/2023
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi alla sosta	Giorni	30	Mantenere standard 2021
ASSISTENZA NEL PAGAMENTO DELLA SOSTA	Sistemi di pagamento ammessi:	n.	3	3
	• In monete, presso i parcometri	%	100	100
	• Con carta di credito, presso i parcometri	%	100	100
	• Mediante APP	%	100	100
SOSTENIBILITA'	Parcometri a pannelli solari	%	100	100

STANDARD DEI SERVIZI E IMPEGNI 2024 – PAGINA 2/2

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	U.M.	DATO CONSUNTIVO 2023	DATO PREVISIONE 2024
SICUREZZA	Pronto intervento personale manutentivo	n.	Risposta immediata da help assistenza	Risposta immediata da help assistenza
		n.	Intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione	Intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione
ACCESSIBILITA' AI DIVERSAMENTE ABILI	Minimo posti auto riservati ai clienti diversamente abili	n.	530	530
COMFORT	Media posti auto per parcometro	n.	33	33
	Distanza massima fra parcometri	n.	110	110
ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO	Posti auto Pagati	n.	3.523.234	3.700.000
	Verifiche effettuate	n.	745.455	750.000
	Incidenza su posti auto pagati	%	21,16	21,5
	Sanzioni emesse	n.	45.994	45.000
	Incidenza su verifiche effettuate	%	6,17	6,1
	Tempo risposta sportello SMART per sanzioni	h	48	48
PARCHEGGI IN STRUTTURA	Posti auto offerti	n.	1.020	1.020

MONITORAGGIO E REVISIONE

Annualmente AMT3 SpA provvederà ad aggiornare i dati, tenendo anche conto di quei parametri che vengono riscontrati dai clienti come indice della qualità del servizio.

AMT3 SpA si impegna a verificare ed aggiornare periodicamente la presente Carta dei Servizi e a comunicare i progressi raggiunti nel miglioramento del servizio rispetto ai parametri di qualità sopra citati.

In ogni caso, la Carta dei Servizi sarà revisionata con cadenza triennale.

I Clienti potranno consultare l'aggiornamento della presente Carta dei Servizi sul sito internet istituzionale di AMT3 S.p.A., alla URL <https://www.amt3.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/>.

Tale modalità di pubblicazione fa fede nei confronti dei Clienti e del pubblico.

TUTELA DEI CLIENTI

Il Cliente può segnalare qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta dei Servizi.

Per presentare reclamo su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati da AMT3 SpA, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della società. Il reclamo può essere presentato:

- a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in via F. Torbido, 3/A da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00
- spedito per posta, all'indirizzo AMT3 SpA via F. Torbido, 3/A 37133 Verona
- tramite posta elettronica all'indirizzo urp@amt3.it.
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo amtspa@cg.legalmail.it
- compilando il format presente alla pagina web <https://www.amt3.it/soddisfazione-clienti-e-suggerimenti/>

I reclami verranno inoltrati ai responsabili degli Uffici competenti, i quali provvederanno a effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento.

Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di



proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

PARCHEGGI

REGOLAMENTO PARCHEGGI

Art. 1 - PREMESSE

Il presente regolamento definisce i criteri utilizzati da AMT3 Spa al fine di assicurare la regolamentazione dei parcheggi a pagamento giornaliero, con casse automatiche, con parcometro e con abbonamento, nonché norme particolari applicabili ai singoli parcheggi.

Art. 2 - MODALITA' GENERALI

Il servizio è reso alle condizioni che seguono e con l'applicazione delle tariffe esposte al pubblico all'ingresso di ogni area di sosta.

Con l'accesso del veicolo nel parcheggio, l'utente stipula il contratto e accetta il presente regolamento e le tariffe ivi applicate.

Art. 3 - MODALITA' DI ESPOSIZIONE

Il tagliando di parcheggio automatizzato, ritirato all'ingresso dell'area, dovrà essere conservato con cura e non esposto all'interno dell'auto, in quanto dovrà essere utilizzato per pagare la sosta alla cassa automatica prima del ritiro del mezzo. Il ticket rilasciato dal parcometro (Porta Vescovo) invece dovrà essere posto all'interno della vettura e posizionato in modo ben visibile.

Il tagliando d'ingresso al parcheggio, o la tessera di abbonamento, consentono la sosta negli spazi liberi, con esclusione degli stalli riservati appositamente segnalati. Essi costituiscono gli unici documenti validi per il ritiro della vettura in sosta da parte di chiunque ne sia il detentore, con il conseguente esonero di responsabilità per AMT3 Spa. L'eventuale smarrimento o deterioramento deve essere comunicato agli addetti. Nell'ipotesi di smarrimento l'utente può selezionare l'opzione Ticket Smarrito presente sulle casse automatiche (ad esclusione del parcheggio Porta Vescovo).

Le tariffe sono esposte in corrispondenza delle colonnine di entrata e sulle casse automatiche. Si intendono conosciute e accettate dall'utente che ha introdotto il proprio veicolo nel parcheggio.

Gli abbonamenti sono disponibili presso gli uffici di AMT3 Spa.

Art. 4 - ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA'

I parcheggi non sono né custoditi né presidiati. Il pagamento della sosta ha luogo esclusivamente mediante casse automatiche o parcometri, a cura dell'utente.

La fruizione dei parcheggi avviene mediante ticket di ingresso dotati di codice a barre, tessere plastificate o per mezzo di parcometri.

Il personale occasionalmente presente all'interno del parcheggio svolge esclusivamente attività di controllo e manutenzione degli impianti. Non è autorizzato a emettere ticket o riscuotere somme di denaro. Non riceve in consegna, custodia o affidamento temporaneo l'autovettura e gli oggetti in essa contenuti.

Il personale non effettua l'identificazione del conducente e del veicolo, né al momento dell'ingresso né all'uscita. Il conducente ha l'obbligo di adottare ogni cautela per la sicurezza delle cose proprie e di terzi. AMT3 Spa si riterrà autorizzata a rimuovere le vetture parcheggiate irregolarmente o che costituiscano intralcio all'interno del parcheggio, con onere e rischio a carico dell'utente.

AMT3 Spa non potrà quindi essere ritenuta responsabile:

- di qualunque danno subito dai veicoli
- del furto degli stessi
- del furto di oggetti o beni lasciati al loro interno

Art. 5 - SISTEMAZIONE AUTOVETTURA

Il veicolo dovrà essere parcheggiato all'interno degli appositi stalli, con il motore spento e con il freno a mano azionato.

Art. 6 - TIPOLOGIA DEGLI STALLI

All'interno dei parcheggi gestiti da AMT3 Spa sono presenti stalli di diverso colore.

- COLORE BLU: stalli destinati all'utenza occasionale che effettua il pagamento su base oraria o frazione o agli abbonati
- COLORE GIALLO: stalli riservati agli operatori di AMT3 Spa e per soggetti provvisti di apposita contrassegno invalidi

Il personale di AMT3 Spa provvederà alla rimozione dei veicoli parcheggiati in modo irregolare o costituenti intralcio. L'onere dell'intervento sarà a carico del proprietario del veicolo o di chi lo utilizza.

Art. 7 - DIVIETI E SANZIONI

All'interno della struttura è vietato:

- stazionare con il motore acceso
- effettuare travasi di carburante e la pulizia/lavaggio del veicolo
- usare le luci abbaglianti
- sostare lungo le corsie di scorrimento
- scaricare a terra materiali e liquidi che possano insudiciare e/o danneggiare la pavimentazione
- eseguire manovre pregiudizievoli ai fini della sicurezza delle persone e dell'integrità delle cose
- accedere al parcheggio con rimorchi di qualsiasi genere
- tenere nei veicoli parcheggiati materiali o sostanze infiammabili o esplosive, oggetti pericolosi o la cui presenza possa costituire invito al furto

Fermo quanto previsto ai punti precedenti, e per i soli danni che l'utente abbia provato essere stati causati esclusivamente dal cattivo funzionamento o dal difetto di manutenzione degli impianti, AMT3 Spa risponde solamente nel caso in cui l'utente abbia sporto regolare denuncia presso gli uffici di riferimento prima dell'uscita dal parcheggio e comunque prima della rimozione del veicolo in sosta.

In caso di inosservanza dei divieti qui sopra elencati, AMT3 Spa potrà attuare dei provvedimenti consentiti dall'ordinamento (bloccaggio ruote, rimozione forzata del veicolo) ferma restando la responsabilità dei trasgressori per gli eventuali danni arrecati ad AMT3 Spa e/o a terzi.

Art. 8 - PERSONALE IN SERVIZIO

Il personale presente all'interno del parcheggio svolge esclusivamente attività di controllo e manutenzione degli impianti e non riceve la consegna, in affidamento o in deposito il veicolo e gli oggetti in esso contenuti.

Art. 9 - SMARRIMENTO TITOLO DI INGRESSO

Le conseguenze dello smarrimento del titolo di ingresso, sono ad esclusivo carico del cliente.

In caso di smarrimento del biglietto di un parcheggio automatizzato, è possibile l'uscita dall'area di sosta premendo il tasto "Ticket smarrito" presente sulla cassa automatica e pagando la somma indicata (ad esclusione del parcheggio Porta Vescovo).

Art. 10 - RISERVA TEMPORANEA STALLI

In ogni area destinata a parcheggio, è facoltà insindacabile di AMT o dell'Amministrazione Comunale riservare temporaneamente, per eventi eccezionali, manifestazioni, ordine pubblico od altro, tutti o parte degli stalli presenti.

Art. 11 - CONTROVERSIE

In ordine a qualsiasi controversia è competente il Foro di Verona.

ABBONAMENTI

La sosta dei veicoli è subordinata al pagamento di un canone mensile anticipato.

Agli aventi diritto, sulla base di criteri di assegnazione stabiliti con deliberazione del Comune di Verona e che variano a seconda delle aree di sosta, verrà rilasciata una tessera per accedere al parcheggio.

Tutte le richieste di abbonamenti dovranno essere effettuate presso la sede dello Sportello Permessi e Abbonamenti di p.le del Cimitero, 3 e, i successivi rinnovi, anche attraverso lo shop online sul sito www.amt3.it.

[Dati richiesti](#)

La stipula dell'abbonamento richiede l'indicazione da parte dell'utente delle proprie generalità, dell'indirizzo, del numero di targa del veicolo e del numero dell'utenza telefonica e comunque eventuali altri dati necessari al rilascio dell'abbonamento. Questi dati, necessari per il buon funzionamento del rapporto con l'utente, saranno trattati con la debita riservatezza, in conformità alle norme in materia di tutela dei dati personali.

AMT rilascerà le tessera di abbonamento in base alla disponibilità di posti, previa informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e consenso scritto al trattamento dei dati personali.

[Duplicazione abbonamenti](#)

In caso di furto, smarrimento o deterioramento della tessera di abbonamento, dovrà essere richiesto il duplicato presso gli Uffici di AMT3 al costo di 5 €.

[Mancato pagamento](#)

In caso di mancato rinnovo entro 5 giorni lavorativi prima della scadenza, o per la perdita delle priorità che hanno determinato l'assegnazione, o per altri gravi motivi, AMT3 potrà revocare qualunque forma di

abbonamento, senza che debba corrispondere alcun risarcimento o indennità, salva la corretta regolazione dei rapporti economici tra le parti.

Divieto di altri usi e rimozione

L'uso dello stallo locato è esclusivamente per la sosta dei veicoli, con esclusione quindi di ogni altro uso diverso.

In caso di eventuale accesso e sosta abusivi o impropri, nonché di fruizione nonostante l'avvenuta decadenza, AMT3 potrà far procedere alla rimozione e trasporto del veicolo nelle forme e con le conseguenze di legge, fatto salvo il recupero delle somme evase.

NORME PARTICOLARI

Parcheggio "AREA CAMPER"

L'area dispone di casse automatiche ed è accessibile 24 ore su 24, senza prenotazione, alle seguenti tariffe:

- € 3.00 per la prima ora di sosta
- € 5.00 fino a 4 ore di sosta
- € 10.00 fino a 24 ore di sosta

Nella tariffa è compreso anche il carico/scarico delle acque.

Parcheggio "CENTRO"

Il parcheggio dispone di casse automatiche ed è accessibile 24 ore su 24 alle seguenti tariffe:

- € 1.00 l'ora
- € 10.00 dopo la decima ora di sosta e fino allo scadere delle 24 ore dall'emissione del biglietto

Tipologie di abbonamenti rilasciabili:

- LAVORATORI ZTL/STUDENTI/altro: € 50.00 mensili da lunedì a venerdì – festività escluse
- LAVORATORI DIPENDENTI ZTL con orario lavorativo che comprende sabato e domenica: € 65.00 mensili (H24)

Parcheggio "PORTA VESCOVO"

Il parcheggio dispone di parcometri ed è accessibile 24 ore su 24 alle seguenti tariffe:

- € 1.00 fino a 2 ore di sosta
- € 3.00 fino a 5 ore di sosta

- € 5.00 per 24 ore di sosta

Tipologie di abbonamenti rilasciabili:

- LAVORATORI DIPENDENTI – RESIDENTI – DIMORANTI € 30.00 mensili
- STUDENTI € 20.00 mensili

Il lato sud del parcheggio, essendo provvisto di cancello, ha il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20.00
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 15.00

Parcheggi "STAZIONE EST e OVEST"

I parcheggi dispongono di casse automatiche e sono accessibili 24 ore su 24 alle seguenti tariffe:

- € 1,50 fino a 2 ore di sosta
- € 5.00 fino a 5 ore di sosta
- € 7.00 per 24 ore di sosta

Parcheggio "TRIBUNALE"

Il parcheggio dispone di casse automatiche ed è accessibile 24 ore su 24 alle seguenti tariffe:

Dalle ore 7 alle ore 15:

- € 1.50 ogni ora di sosta

Dalle ore 15 alle ore 7:

- € 1.50 fino a 2 ore di sosta
- € 5.00 fino a 5 ore di sosta
- € 7.00 fino a 16 ore di sosta

Tipologie di abbonamenti rilasciabili:

- LAVORATORI DIPENDENTI e PROFESSIONISTI ISCRITTI all'Ordine degli avvocati di Verona e provincia
€ 45.00 mensili