



Siena Parcheggi S.p.a.

Via S.Agata n.1,53100 Siena

www.sienaparcheggi.com

Il Consiglio di Amministrazione della Siena Parcheggi Spa, nella seduta del 10 settembre 2021, ha approvato la Carta dei Servizi della Siena Parcheggi Spa relativa al Servizio della gestione dei parcheggi.

Poiché la Carta dei Servizi vuole essere il documento con il quale la Società assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla gestione dei parcheggi pubblici a pagamento, è stato stabilito di avviare procedura di consultazione e partecipazione con i cittadini, le Associazioni dei consumatori, e comunque chiunque abbia interesse.

La Carta dei Servizi è stata dunque pubblicata sul sito della Società per 30 giorni al fine di raccogliere osservazioni e pareri.

Conclusa la fase di consultazione il Consiglio di Amministrazione, con deliberazione del 25 novembre 2021 ha approvato definitivamente la Carta dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI
di
Siena Parcheggio S.p.A.

Approvata con
Deliberazione CDA del
25 novembre 2021

1 Premessa	4
2 Presentazione e finalità della carta.....	4
3 Principi Fondamentali.....	5
La Carta dei Servizi è basata su 6 principi fondamentali ispiratori.....	5
3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
3.2 Continuità	6
3.3 Partecipazione.....	6
3.4 Cortesia	6
3.5 Efficacia ed efficienza	6
3.6 Chiarezza e comprensibilità.....	6
4 Livelli generali di servizio garantiti da Siena Parcheggi.....	6
5 Descrizione dei servizi offerti.....	7
5.1 Parcheggi in struttura	7
5.1.1 Elenco Parcheggi in struttura.....	8
Parcheggio Il Campo	8
Parcheggio Il Duomo	9
Parcheggio San Francesco	9
Parcheggio Santa Caterina.....	10
Parcheggio Stadio-Fortezza	10
Parcheggio Fastpark (Policlinico 2)	11
Parcheggio La Stazione.....	12
5.1.2 Come fare per accedere ai parcheggi in struttura.....	12
5.1.3 Modalità di pagamento dei parcheggi in struttura regolati da barriere.	13
5.1.4 Tariffe parcheggi in struttura.....	14
5.1.5 Sconti nei parcheggi in struttura:	14
5.1.5.1 Sconti per i turisti che pernottano a Siena	14
5.1.5.2 Sconti per i possessori di Sostapay	15
5.1.5.3 Sconti per i frequentatori delle Società di Contrada.....	15
5.2 PARCHEGGI A RASO (strisce blu)	15
5.2.1 Elenco parcheggi a raso	15
Parcheggio via Roma	16
Parcheggio via Bastianini e Via Mascagni	16
Parcheggio viale Fruschelli e Pannilunghi, via Vittorio Veneto	16
Parcheggi nelle Aree a Rilevanza Urbanistica (ARU).....	16
5.2.2 Modalità di pagamento dei parcheggi a raso	16
5.2.3 Tariffe nei parcheggi a raso	17
5.3 ABBONAMENTI PARCHEGGI	17
5.4 APP SIPARK	18
5.5 PARCHEGGI BUS TURISTICI	18
5.5.1 Aree di sosta.....	18
5.5.2 Attracco passeggeri	18
5.5.3 Servizio Navetta	19
5.5.4 Servizio di prenotazione online.....	19
5.5.5 Tariffe Bus Turistici	19
5.6 PARCHEGGI CAMPER.....	20

CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

5.7 RISALITE MECCANIZZATE	20
5.7.1 Elenco risalite meccanizzate	21
Risalita San Francesco - Peruzzi - attracco Est.....	21
Risalita Fontebranda - Vallepiatta - attracco Ovest	22
Risalita Stazione-Antiporto Camollia	23
Risalita Bus Terminal via Lombardi	23
Risalita Pescaia - Battisti	24
5.7.2 Servizio trasporto disabili.....	24
5.8 RILASCIO PERMESSI TEMPORANEI PER ZTL DI SIENA.....	24
5.9 BIKE SHARING	26
6 COME FARE PER.....	27
6.1 Acquistare un Abbonamento	27
6.2 Comunicare con noi.....	27
6.3 Segnalare un incidente, atti vandalici, inoltrare reclami e suggerimenti.....	27
7 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	28
7.1 Doveri degli utenti.....	28
7.2 Diritti degli utenti	28
8 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	28
9 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	28
10 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	29
10.1 Fattori di qualità	29
10.2 Standard di qualità.....	31

1

Premessa

Siena Parcheggi S.p.A. è il gestore pubblico del sistema di sosta a pagamento della città di Siena.

La storia della Società fa riscoprire le scelte urbanistiche e lo sviluppo della città di Siena negli ultimi trent'anni.

Siena Parcheggi S.p.A. nasce per volontà dell'Amministrazione Comunale nel 1991 per cercare di risolvere l'allora forte carenza di parcheggi contro il crescente numero di auto in circolazione, con un piano strutturale della sosta e della mobilità, nel rispetto della vocazione storico architettonica della città. Per ovviare a questa esigenza Siena Parcheggi ha ideato un sistema innovativo di parcheggi multipiano interrati dislocati a stella in prossimità delle porte di accesso alla Città, che si raccorda con i trasporti pubblici verso il centro.

Siena ha la più antica zona a traffico limitato d'Italia, una delle prime in Europa e fra le più estese con i suoi circa 31 mq per abitante. In Piazza del Campo la circolazione dei veicoli fu limitata già dal 1962 e cinque anni dopo la prima chiusura al traffico del centro storico diventò realtà. Già a partire dalla fine degli anni '60 la città si era posta l'obiettivo di affrontare il problema della circolazione degli autoveicoli, per la tutela del centro storico.

Oggi Siena Parcheggi è una società a totale capitale pubblico (di proprietà del Comune di Siena) nella forma di in-house providing che opera nel campo dei servizi per la mobilità e per la sosta e delle attività correlate e punta ad una implementazione dei propri servizi.

Le tariffe differenziate, tra le più basse rispetto alle città di pari interesse, sono la caratteristica del servizio offerto. Particolarmente vantaggiose per i residenti e per coloro che per lavoro o esigenze temporanee hanno maggiore bisogno di fruire degli spazi di sosta della città.

Il sistema di sosta gestito da Siena Parcheggi S.p.A., articolato con parcheggi in struttura e parcheggi su strada ha un totale di circa 4.700 posti auto, tariffe differenziate, tecnologie per garantire l'informazione all'utente e tenerlo sempre aggiornato sui posti occupati all'interno del parcheggio, nuovi servizi, come la carta prepagata Sostapay. A regime, il flusso annuale supera i 2 milioni nei parcheggi senesi, fra sosta breve, Sostapay e flusso degli abbonati.

2

Presentazione e finalità della carta

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con cui Siena Parcheggi 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 la clientela che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi relativamente ai servizi di parcheggio da essa erogati.

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

Come strumento di conoscenza:

- fornisce assieme al sito aziendale, informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta

CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

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.

Gli utenti possono far pervenire a Siena Parcheggi S.p.A. suggerimenti e proposte attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- di persona, presso gli sportelli operativi;
- telefonicamente, contattando i numeri 0577 227811 o il numero verde 800 562 565;
- per iscritto, inviando una e-mail a si.park@sienaparcheggi.com ;
- mediante sistemi telematici presenti sul sito aziendale

Siena Parcheggi S.p.A., anche sulla base degli esiti delle rilevazioni effettuate e di eventuali variazioni rispetto ad analoghe precedenti indagini, definisce progetti di miglioramento che concorreranno alla formazione di piani annuali di miglioramento della qualità.

La Carta del Servizio di gestione dei parcheggi pubblici a pagamento è a disposizione dei Cittadini presso lo Sportello Unico in Via di Fontebranda n. 65 a Siena e sul sito internet www.sienaparcheggi.com

3 Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi è basata su 6 principi fondamentali ispiratori:

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Siena Parcheggi S.p.A. persegue principi di uguaglianza nei confronti dei Cittadini; le regole che determinano il rapporto fra contraente ed Azienda sono uguali per tutti a prescindere da razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di Cittadini.

Siena Parcheggi S.p.A. si impegna inoltre a prestare particolare attenzione nei confronti di soggetti diversamente abili, donne in stato interessante riservando loro posti auto più comodi in



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

termini di accesso. Siena Parcheggi S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di Siena Parcheggi S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare. Siena Parcheggi S.p.A. si impegna a porre in atto tutte le azioni per contenere discontinuità o interruzioni entro i limiti minimi compatibili con le esigenze tecniche di sicurezza e di economicità. In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al Cittadino avverrà anticipatamente. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Siena Parcheggi S.p.A. interverrà prontamente, previa adeguata informazione, onde recare il minor disagio possibile.

3.3 Partecipazione

La partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta effettuazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'azienda.

Siena Parcheggi S.p.A. garantisce la partecipazione dei Cittadini, incentivando forme di comunicazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio, da valutarsi liberamente da parte della Società.

3.4 Cortesia

Tutti i dipendenti di Siena Parcheggi S.p.A. sono tenuti a rapportarsi con i Cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Stessi obblighi li hanno anche i dipendenti delle società appaltate che svolgono servizi aventi impatto con il pubblico, i quali sono tenuti altresì ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

3.5 Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.

Siena Parcheggi S.p.A. si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.

3.6 Chiarezza e comprensibilità

Siena Parcheggi S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cittadino.

4 Livelli generali di servizio garantiti da Siena Parcheggi

Servizi per la Sosta

- gestione dei parcheggi pubblici in superficie;
- gestione di parcheggi in struttura multipiano;

CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

- attività di “scassetamento” Casse Automatiche e Parcometri;
- manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri, della segnaletica orizzontale e verticale relativa;
- attività di ausiliari della sosta.
- gestione di tappeti, ascensori e scale mobili in esercizio pubblico.

Il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento sia nei parcheggi in struttura che in superficie, avviene senza custodia dei veicoli.

I livelli generali di servizio che Siena Parcheggi S.p.A. si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso un rinnovato e moderno sito web;
- organizzare e mantenere aggiornate le banche dati con le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi;
- rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, ad esempio, del Comune di Siena.
- relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla "carta dei servizi";
- verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- ricevere le osservazioni, le segnalazioni, le lamentele o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;
- provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, per dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di certa e univoca definizione;
- predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

5

Descrizione dei servizi offerti

Siena Parcheggi S.p.A offre ai propri clienti i seguenti servizi:

- parcheggi in struttura;
- parcheggi a raso (strisce blu)
- parcheggi Bus turistici;
- parcheggi Camper;
- risalite meccanizzate;
- bike sharing;
- Rilascio permessi temporanei per accesso alla ZTL di Siena.

5.1

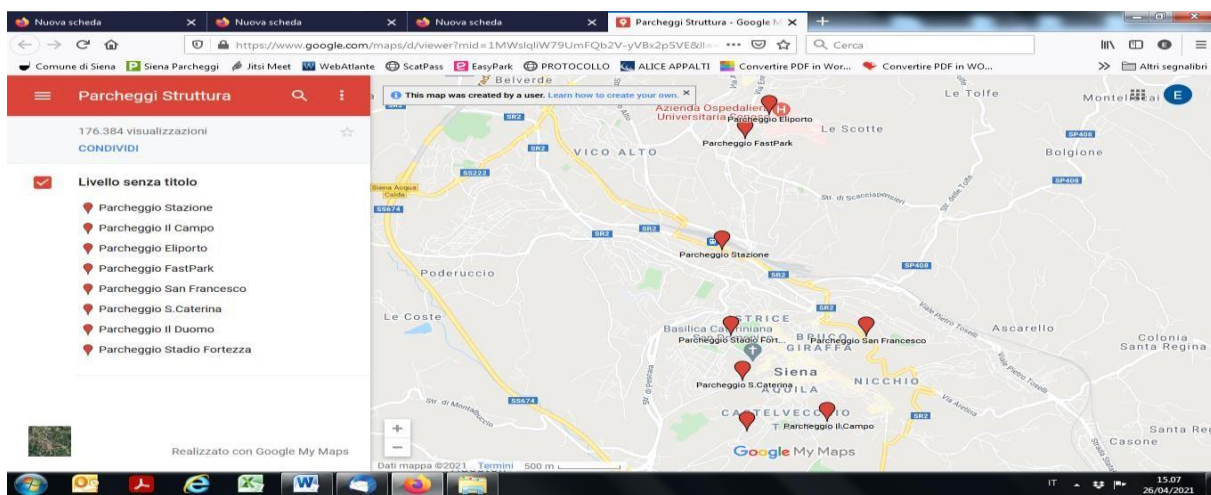
Parcheeggi in struttura

CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

Alla data attuale Siena Parcheggi S.p.A. gestisce n. 8 parcheggi di cui 7 disposti in struttura multipiano ed uno a raso in area delimitata e controllata per un totale di quasi 4.000 posti. I parcheggi sono disponibili per la sosta 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, con servizio a pagamento h 24, ad eccezione del parcheggio Stadio Fortezza, il cui accesso è a pagamento soltanto dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

Si tratta di parcheggi collocati attorno alle mura della città di Siena: sono un punto di attracco utile per coloro che desiderano arrivare a due passi dal centro storico.

I parcheggi collocati intorno al centro sono dislocati come dalla seguente piantina:



Tutti i parcheggi in struttura sono stati automatizzati con sistemi tecnologici di tipo avanzato che consentono:

- 5.1.1 di controllare e gestire da remoto, da una centrale operativa, i dispositivi a barriera, le casse automatiche e tutti i principali componenti presenti;
- 5.1.2 la comunicazione audio/video tra il cliente e l'addetto della centrale: i parcheggi sono dotati di sistemi di video sorveglianza che registrano in continuo le immagini e sono collegati in real-time alla centrale operativa ubicata presso il parcheggio IL CAMPO.

Queste dotazioni tecnologiche, oltre ad una maggiore sicurezza, garantiscono ai clienti anche una rapida risoluzione per eventuali problematiche riscontrate ai sistemi di accesso o per emergenze di qualsiasi natura.

Al fine di informare i clienti ed incentivare l'utilizzo dei parcheggi in struttura, Siena Parcheggi S.p.A. ha installato lungo le principali vie di accesso della città, dei pannelli a messaggio variabile che informano gli utenti in tempo reale sull'effettiva disponibilità di posti auto nei parcheggi (Sistema di Infomobilità).

5.1.1 Elenco Parcheggi in struttura

Parcheggio Il Campo

CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

E' situato in corrispondenza di Porta Tufi, vicino a piazza del Campo che si raggiunge con un percorso pedonale, dove si trova il Palazzo pubblico, la Torre del Mangia e il Museo civico.

Si raggiunge facilmente dalla tangenziale (uscita Siena Sud) in pochi minuti si arriva al parcheggio. Ospita la sede legale e amministrativa della Siena Parcheggi S.p.A.



Ubicazione: Via di Fontanellan°4 , Piani n. 4, Posti auto n. 555, Altezza massima m 2,05 - **Servizi:** WC - Bancomat

Parcheggio Il Duomo

Si trova nei pressi di Porta San Marco, vicino al Duomo, al Complesso Museale del Santa Maria della Scala, alla Chiesa di S. Sebastiano e di S. Nicolò del Carmine



Ubicazione: Via del Nuovo Asilo Piani n.5 Posti auto n. 202 - Altezza massima m 2,05 - **Servizi:** WC

Parcheggio San Francesco

Si trova nei pressi della chiesa di San Francesco, della sede centrale del Monte dei Paschi e del centro cittadino Collegamento immediato con impianto di scale mobili per raggiungere il centro storico



Ubicazione: Via Baldassarre Peruzzi Piani n.2 Posti auto n. 277- Altezza massima m 2,05 - **Servizi:** WC

Parcheggio Santa Caterina

Si trova nei pressi del Duomo, del Complesso Museale del Santa Maria della Scala, della Chiesa di S. Domenico, del Santuario Cateriniano e del centro cittadino. Collegamento immediato con impianto di scale mobili



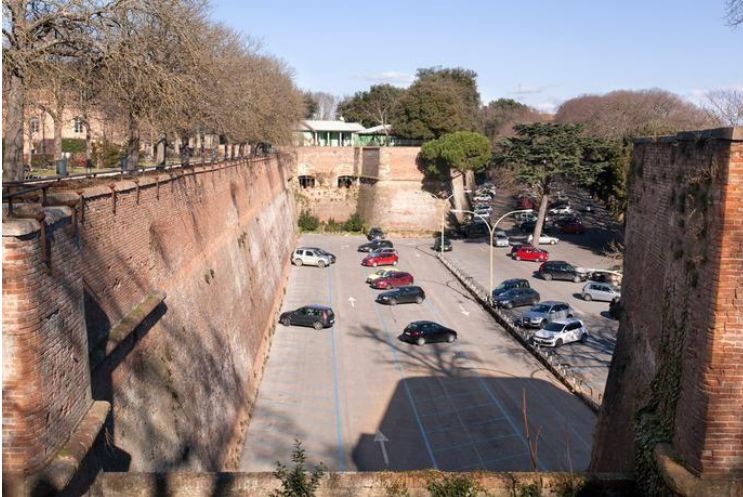
Ubicazione: Via Esterna di Fontebranda Piani n.3 Posti auto n. 512 Altezza massima m 2,05 - **Servizi:** WC

Parcheggio Stadio-Fortezza

Stadio - Fortezza, ideale per l'accesso al centro storico. Si tratta di un parcheggio a raso in "area delimitata e controllata" ovvero una struttura di sosta in superficie, delimitata per l'ingresso e l'uscita, nonché controllata da personale e tecnologie. Si trova su due livelli, uno ai piedi della Fortezza Medicea vicinissimo al centro cittadino, al parco della Lizza e l'altro all'interno dell'area dello Stadio "Artemio Franchi". Ha due ingressi diversi:

LATO FORTEZZA: chiuso il mercoledì per il mercato settimanale delle merci; durante le partite in casa della società calcistica di Siena resta aperto solo il settore dei "Giardini della Lizza".

LATO STADIO: (zona San Domenico) chiuso nelle partite in casa della società calcistica di Siena



Ubicazione: Livelli n.2 Posti auto n. 698 -Altezza massima m. 2,50 (parcheeggio riservato alle sole autovetture, no camper)

Parcheggio Eliporto (Policlinico 1)

Per coloro che invece devono recarsi presso il Policlinico Universitario Le Scotte, le strutture ottimali sono Eliporto e Fastpark, adiacenti alla struttura ospedaliera e con tariffe studiate ad hoc per l'utenza di questa area. E' il parcheggio più vicino al Centro Didattico del Policlinico "Santa Maria Le Scotte" e all'area congressuale. E' comunque possibile raggiungere facilmente l'ingresso principale con l'entrata per i visitatori attraverso il tunnel pedonale interno.



Ubicazione: Via delle Scotte Area nuovo Policlinico Piani n.3 Posti auto n. 742 Altezza massima m 2,05

Servizi: WC

Parcheggio Fastpark (Policlinico 2)

E' il parcheggio più vicino all'ingresso del Policlinico di Siena "Santa Maria Le Scotte" sul lato riservato ai visitatori e a coloro che devono usufruire di servizi medici o recarsi al CUP



Ubicazione: Via delle Scotte Area nuovo Policlinico Piani n.2 Posti auto n. 449 Altezza massima m 2,05

Parcheggio La Stazione

"La Stazione" adiacente alla Stazione Ferroviaria, rappresenta un parcheggio scambiatore in struttura, quindi con sosta controllata, ed è collegato velocemente sia al centro cittadino che al polo ospedaliero l'Area del Policlinico, grazie al trasporto pubblico e alle numerose linee che si incrociano nei pressi della Stazione, polo di interscambio tra i vari mezzi di mobilità.

Collegamento immediato con impianto gratuito di scale mobili verso il Centro Cittadino.

Disponibili abbonamenti per pendolari .



Ubicazione: Piazzale Fratelli Rosselli Piani n.2 Posti auto n. 480 Altezza massima m 2,05 **Servizi:** WC

5.1.2 Come fare per accedere ai parcheggi in struttura

L'accesso ai parcheggi avviene attraverso uno dei varchi di ingresso disponibili, con le seguenti possibilità:

- premendo un pulsante sulla colonnina di ingresso per ritirare il biglietto;
- avvicinando alla colonnina di ingresso le tessere di abbonamento, sostapay, ecc.

Prima di accedere ai parcheggi in struttura, l'utente può verificare in tempo reale la disponibilità dei posti tramite i pannelli a messaggio variabile dislocati in prossimità dell'accesso alle strutture o sulle principali vie cittadine.

Per l'uscita dal parcheggio occorrerà:

- in caso di possesso di biglietto ritirato all'ingresso: eseguire il pagamento alle casse automatiche e poi recarsi ad uno dei varchi di uscita (entro 15 minuti dal pagamento) ed inserire il biglietto nella colonnina;
- in caso di possesso di tessera sostapay o abbonamento: recarsi direttamente all'uscita e avvicinare la tessera alla colonnina.

5.1.3 Modalità di pagamento dei parcheggi in struttura regolati da barriere.

Siena Parcheggi S.p.A. pone tra i suoi obiettivi strategici l'attenzione alle modalità di pagamento, con l'obiettivo di rendere il servizio offerto comodo, semplice, veloce ed equo per l'utenza.

Il pagamento della sosta nei parcheggi in struttura può essere effettuato con le seguenti modalità:

- Presso le casse automatiche presenti nei parcheggi: in contanti (monete e banconote), con carta di credito e bancomat. Prima di recuperare l'auto è possibile eseguire il pagamento inserendo nella cassa automatica il biglietto ritirato alla colonnina di entrata e pagando quanto dovuto. Una volta effettuato il pagamento, la cassa automatica restituirà il biglietto vidimato che dovrà essere utilizzato alla colonnina di uno dei varchi di uscita per far aprire la barriera.
- Con carta Sostapay:
Sostapay è la carta prepagata di Siena Parcheggi, destinata ai residenti di Siena e provincia, che consente il pagamento della sosta attraverso un borsellino elettronico con credito a scalare e, a seconda del Comune di residenza, la possibilità di usufruire di sconti sulle tariffe ordinarie. Grazie alla tecnologia "contactless", è sufficiente avvicinare la carta Sostapay alle colonnine dei varchi di ingresso e uscita dei parcheggi in struttura per l'apertura delle barriere automatizzate. Con l'utilizzo della Sostapay è quindi possibile effettuare il pagamento senza passare dalla cassa automatica. Qualora il credito presente nella tessera Sostapay non fosse sufficiente per pagare la sosta sarà necessario recarsi presso la cassa automatica ed effettuare un'operazione di ricarica, dopo la quale sarà possibile uscire dall'area di sosta.
Oltre che alle casse automatiche dei parcheggi in struttura, è possibile ricaricare la carta Sostapay online (scaricando la app Sipark descritta successivamente) e da ogni parcometro presente nelle aree a raso.

Per la sosta nei parcheggi in struttura è inoltre possibile stipulare delle forme di abbonamento mensili o annuali. In tal caso il cliente riceverà una tessera, con cui potrà entrare ed uscire dai parcheggi in struttura, semplicemente avvicinando la tessera alle colonnine dei varchi di ingresso e uscita.

5.1.4 Tariffe parcheggi in struttura

PARCHEGGIO	Tariffa ORARI	Tariffa GIORNALI	Tariffa Giornaliera con Sconto HOTEL	Tariffa per 3 giorni di sosta	Tariffa SETTIMANALE
CAMPO	2,00 €	35,00 €	25,00 €	85,00 €	140,00 €
DUOMO	2,00 €	35,00 €	25,00 €	85,00 €	140,00 €
ELIPORTO (Policlinico 1)	Prima ora gratuita, seconda ora € 1,00	2,50 €	-	7,50 €	17,50 €
FAST PARK (Policlinico 2)	Prima ora gratuita, seconda ora € 1,00	2,50 €	-	7,50 €	17,50 €
SAN FRANCESCO	2,00 €	35,00 €	25,00 €	85,00 €	140,00 €
SANTA CATERINA	2,00 €	35,00 €	25,00 €	85,00 €	140,00 €
STADIO FORTEZZA	€ 2,00/ora dalle ore 07:00 alle 20:00 tutto l'anno	26,00 €	-	78,00 €	140,00 €
STAZIONE	0,50 €/ora per la prima ora	2,00 €	-	6,00 €	14,00 €

In tutti i parcheggi in struttura è possibile utilizzare la carta SOSTAPAY che consente agevolazioni tariffarie per i residenti nella provincia di Siena; le tariffe variano a seconda del comune di residenza del titolare della carta:

- 0,60 €/ora per residenti nel Comune di Siena;
- 0,65 €/ora per residenti nei Comuni confinanti con il Comune di Siena;
- 1,00 €/ora per residenti in tutti gli altri Comuni della Provincia di Siena

5.1.5 Sconti nei parcheggi in struttura:

5.1.5.1 Sconti per i turisti che pernottano a Siena

Siena Parcheggi S.p.A. offre ai turisti che pernottano nelle strutture ricettive della città di Siena uno sconto, rispetto alla tariffa giornaliera ordinaria, per la sosta della propria auto nei parcheggi in struttura vicini al centro storico.

Coloro che soggiornano in una struttura ricettiva di Siena possono usufruire di una tariffa giornaliera scontata a 25 euro, rispetto a quella ordinaria di 35 euro.

E' una soluzione molto vantaggiosa per tutti quei turisti che scelgono di arrivare a Siena in auto, e lasciare il proprio mezzo in un parcheggio a ridosso della Ztl per tutto il giorno (o per più di 12 ore consecutive).



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

Dal mese di marzo 2018, come concordato con il Comune di Siena, Siena Parcheggio S.p.A. ha attivato il nuovo sistema informatico con uso di QRcode, che consente ai turisti che pernottano a Siena di usufruire più facilmente della tariffa giornaliera scontata per la sosta.

Con il nuovo sistema, sono direttamente le strutture ricettive ubicate nel Comune di Siena che, attraverso un portale Internet, generano un QR Code che consegnano ai propri clienti, i quali possono utilizzarlo direttamente alle casse automatiche del parcheggio prescelto per applicare lo sconto dovuto.

5.1.5.2 Sconti per i possessori di Sostapay

Nei parcheggi in struttura è possibile utilizzare la carta SOSTAPAY che consente agevolazioni tariffarie per i residenti nella provincia di Siena; le tariffe variano a seconda del comune di residenza del titolare della carta:

- residenti Comune di Siena € 0,60/ora
- residenti Comuni confinanti con il Comune di Siena € 0,65/ora
- residenti Comuni della Provincia di Siena € 1,00/ora

5.1.5.3 Sconti per i frequentatori delle Società di Contrada

I frequentatori delle Società di Contrada di Siena possono usufruire della tariffa agevolata di € 1,00 per parcheggiare la propria auto nelle ore notturne, dalle 19:00 alle 3:00, all'interno dei parcheggi di Siena Parcheggio.

Grazie ad un apparecchio elettronico collocato nelle Società di Contrada, per i frequentatori di tali società è possibile validare il biglietto ricevuto al momento dell'ingresso nel parcheggio in struttura, ottenendo la tariffa agevolata al momento del pagamento nelle casse automatiche dei parcheggi.

5.2 PARCHEGGI A RASO (strisce blu)

Siena Parcheggio gestisce circa 700 posti auto in superficie, distribuiti su 8 parcheggi a raso situati a ridosso della Ztl del centro storico, tutti serviti da parcometro.

Tali parcheggi sono individuati lungo le strade e le piazze cittadine dalla specifica segnaletica orizzontale di colore blu e da apposita segnaletica verticale, come previsto dal Codice della Strada.

Tali aree di sosta, di seguito elencate, sono a pagamento tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00

5.2.1 Elenco parcheggi a raso

Parcheggio via Roma

Nei pressi di Porta Romana e della Basilica dei Servi è l'attracco ideale per la parte sud della città. Ha disponibili 103 posti auto.

Parcheggio via Bastianini e Via Mascagni



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

E' un piccolo parcheggio con 33 posti auto, situato vicino a Porta Laterina. Si trova a ridosso della Zona a Traffico Limitato (Z.t.l.) del centro storico, molto comodo per raggiungere la zona di Pian dei Mantellini.

Parcheggio viale Fruschelli e Pannilunghi, via Vittorio Veneto

Si trova di fronte alla Fortezza Medicea ed è una valida alternativa al parcheggio in struttura "fortezza - Stadio" per chi vuole raggiungere il centro storico da nord. Dispone di 106 posti auto.

Parcheggi nelle Aree a Rilevanza Urbanistica (ARU)

Il Comune di Siena ha individuato aree di particolare rilevanza urbanistica (ARU) adiacenti alla Ztl del centro storico per organizzare sistemi di sosta differenziata e riservata ai **residenti**. In 5 ARU sono stati ricavati anche 470 posti auto dove posso parcheggiare tutti.

In tali aree, ciò che contraddistingue gli stalli riservati ai residenti dai 470 stalli disponibili per tutti è la sola segnaletica verticale, in quanto gli stalli sono tutti delimitati da strisce di colore blu.

Per questo, i **TURISTI O CLIENTI OCCASIONALI**, pe non incorrere in sanzioni, **DEVONO PRESTARE MOLTA ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA VERTICALE PER NON SOSTARE NELLE AREE RISERVATE AI SOLI RESIDENTI**.

Gli spazi per la sosta su strada sono:

ARU 2 "FONTEGIUSTA" - 108 posti auto - Via B. di Montluc, Via Diaz, Via Cadorna.

ARU 3 "ESTERNA CAMOLLIA" - 159 posti auto - Via C. Chigi, Via Mameli, Piazza Amendola, Viale Amendola.

ARU 5 "RAVACCIANO" - 91 posti auto- -Via Lorenzetti, Via del Vecchietta, Via Valdambrino, Via D. di Boninsegna, Via Maitani. Durante i giorni festivi in: Via D. Boninsegna a valle di Via Vanni, Via del Vecchietta a valle di Via Vanni, Via Lorenzetti, la sosta è gratuita.

ARU 10 "ESTERNA PORTA TUFÌ" - 61 posti auto- Strada dei Tufi.

ARU 11 "ESTERNA PORTA SAN MARCO" - 51 posti auto- Via Massetana (da lato opposto fronte civico n° 16 fino al parcometro), Piaggia del Giuggiolo.

5.2.2 Modalità di pagamento dei parcheggi a raso.

Gli utenti che intendono sostare nei parcheggi a raso delimitati da strisce blu, possono eseguire il pagamento della sosta con le seguenti modalità:

- al parcometro:
in contanti (monete e banconote), con carta di credito e bancomat, con carta prepagata Sostapay. Il parcometro rilascia il ticket che deve essere esposto bene in vista dietro il parabrezza.
- direttamente dal proprio smartphone tramite app:
utilizzando l'applicazione "Sipark" (messa a disposizione da Siena Parcheggi S.p.A.) oppure utilizzando l'applicazione Eeasypark, è possibile selezionare il parcheggio ed acquistare la sosta per il tempo necessario. In questo caso non sarà necessario esporre nessun biglietto sul



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

parabrezza dell'auto. Il personale ausiliario della sosta controllerà il pagamento attraverso il proprio tablet.

Nel caso in cui la sosta non sia stata pagata o risulti scaduta, il personale Ausiliario della Sosta, impegnato nell'attività di controllo, provvederà ad emettere avviso di accertamento.

Per la sosta nei parcheggi a raso è possibile anche stipulare delle forme di abbonamento mensili o annuali.

Durante la sosta nei parcheggi in superficie, i possessori di abbonamento devono esporre la tessera sul cruscotto dell'auto

5.2.3 Tariffe nei parcheggi a raso.

Il sistema tariffario applicato viene definito dal Comune di Siena con apposita delibera.

Il pagamento si effettua tramite parcometro tutti i giorni incluse le Domeniche ed i Festivi.

La sosta è gratuita dalle ore 20:00 fino alle 8:00 del giorno successivo.

Anche nei parcheggi di superficie è possibile utilizzare la carta SOSTAPAY che consente agevolazioni tariffarie per i residenti nella provincia di Siena; le tariffe variano a seconda del comune di residenza del titolare della carta.

- Tariffe nelle ARU:
 - 0,55 €/ora con uso di sostapay
 - 1,50 €/ora per tutte le altre forme di pagamento
- Tariffe in tutti i restanti parcheggi di superficie:
 - Con uso di sostapay:
 - 0,60 €/ora per residenti nel Comune di Siena;
 - 0,65 €/ora per residenti nei Comuni confinanti con il Comune di Siena;
 - 1,00 €/ora per residenti in tutti gli altri Comuni della Provincia di Siena;
 - 1,50 €/ora per tutte le altre forme di pagamento

5.3 ABBONAMENTI PARCHEGGI

Tutti coloro che desiderano acquistare una tessera di abbonamento devono farne richiesta tramite l'apposita applicazione del sito aziendale, comunicando i propri dati, e precisando il parcheggio scelto. L'emissione dell'abbonamento permetterà di sostare senza limiti di tempo, nel Parcheggio scelto. Gli utenti possono anche accedere al portale online <https://www.sienaparcheggi.com> attraverso il quale potranno effettuare autonomamente le seguenti attività:

- inoltrare le richieste di abbonamenti per uno dei parcheggi in struttura oppure per un abbonamento in superficie, oppure se in possesso dei requisiti, per avere un permesso residenti per le Aree a Rilevanza Urbanistica ;



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

- effettuare pagamenti on line degli abbonamenti richiesti ed in fase di emissione utilizzando una carta di credito;

Le tariffe degli abbonamenti, che possono essere mensili o annuali, prevedono delle agevolazioni per i residenti di Siena, per coloro che lavorano in Siena anche se non residenti.

5.4 APP SIPARK

SìPark è la App per smartphone e tablet che, oltre a permettere il pagamento della sosta nei parcheggi a raso senza l'utilizzo dei parcometri, consente anche di visualizzare in tempo reale lo stato di occupazione dei parcheggi in struttura e di ricaricare la carta Sostapay.

Sipark è disponibile sia per iOS che per Android, scaricando l'applicazione dai relativi store.

5.5 PARCHEGGI BUS TURISTICI

5.5.1 Aree di sosta

Siena dispone di un'area di sosta denominata "FAGIOLONE", dedicata agli autobus turistici, dove far parcheggiare i mezzi dopo le operazioni di carico e scarico di passeggeri presso gli attracchi in prossimità del centro storico.

Tale area di sosta si trova in Strada di Pescaia ed è facilmente raggiungibile dall'uscita "Siena Ovest" della Tangenziale.

Il parcheggio dispone di 70 stalli ed è anche utilizzato per il check point.

5.5.2 Attracco passeggeri

Esistono quattro aree per la salita e la discesa dei passeggeri, distribuite a raggiera intorno alla Ztl di Siena, per raggiungere comodamente il centro storico della città:

- Attracco SAN PROSPERO – presso il parcheggio pubblico "Campino di San Prospero"
- Attracco AMENDOLA - Piazza Giovanni Amendola
- Attracco SAN MARCO - Piazzale Biringucci;
- Attracco PESCAIA – si trova nella parte alta di via Pescaia

La sosta negli stalli dell'area di attracco è consentita per un massimo di 15' minuti ed è riservata esclusivamente ai possessori del relativo autorizzativo rilasciato al momento del pagamento della tariffa nei due Check Point o al momento della prenotazione. L'autorizzativo deve rimanere esposto e ben in vista sul vetro anteriore del mezzo.

5.5.3 Servizio Navetta

Durante il periodo scolastico, nella fascia oraria 12-14 dei giorni feriali, alcuni degli attracchi al centro storico sono utilizzati dagli autobus di linea per il trasporto degli studenti. Per questo Siena Parcheggio S.p.A. ed il Comune di Siena hanno istituito un servizio navetta gratuito a disposizione dei turisti.



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

Nei suddetti periodi è in funzione una navetta (Siena Shuttle Bus ParcKing city centre) che effettua viaggi continui dal Check Point il Fagiolone alla risalita meccanizzata di Fontebranda. La navetta è gratuita e rivolta esclusivamente ai turisti che accedono al sistema gestito da Siena parcheggio S.p.A..

5.5.4 Servizio di prenotazione online

Siena Parcheggio S.p.A. ha attivato un sistema online che consente di eseguire la prenotazione ed il pagamento con pochi click, tramite il sito web www.sienaparcheggi.com.

Il richiedente, dopo aver effettuato la registrazione, può procedere autonomamente alla prenotazione inserendo, secondo disponibilità l'attracco preferito, la data e l'ora di Arrivo, di Partenza e la Targa del mezzo. La prenotazione diventa effettiva solo dopo il pagamento della tariffa prevista, che deve essere eseguito online con carta di credito.

Una volta conclusa con esito positivo la procedura di prenotazione online, il richiedente potrà scaricare e stampare anche il voucher della prenotazione che dovrà essere esibito al Check Point ed esposto durante il periodo di sosta e soggiorno a Siena.

Grazie a tale sistema di prenotazione online si semplificano le procedure previste e soprattutto si dispone in anticipo delle informazioni sul numero di mezzi in arrivo e sugli attracchi impegnati. In tal modo è possibile gestire in maniera più puntuale la circolazione e la sosta dei pullman, con un minore impatto sul traffico cittadino intorno al centro storico e una maggiore sicurezza dei visitatori soprattutto nella fase di salita e discesa.

5.5.5 Tariffe Bus Turistici

- **SENZA PRENOTAZIONE, CON PAGAMENTO C/O CHECK POINT FAGIOLONE:**
 - ALTA STAGIONE (dal 16 febbraio al 15 novembre)
 - € 160,00 per accesso alla ZTL BUS
 - € 85,00/giorno per il 2° e 3° giorno
 - € 75,00/giorno a partire dal 4° giorno
 - BASSA STAGIONE (dal 16 novembre al 15 febbraio)
 - € 130,00 per accesso alla ZTL BUS
 - € 70,00/giorno per il 2° e 3° giorno
 - € 60,00/giorno a partire dal 4° giorno
 -
- **CON PRENOTAZIONE E PAGAMENTO ONLINE (esclusivamente con carte di credito):**
 - ALTA STAGIONE (dal 16 febbraio al 15 novembre)
 - € 130,00 per accesso alla ZTL BUS
 - € 70,00/giorno per il 2° e 3° giorno
 - € 60,00/giorno a partire dal 4° giorno
 - BASSA STAGIONE (dal 16 novembre al 15 febbraio)
 - € 105,00 per accesso alla ZTL BUS

CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

- € 55,00/giorno per il 2° e 3° giorno
- € 45,00/giorno a partire dal 4° giorno
- **PRENOTAZIONE CON CONVENZIONE HOTEL**
 - ALTA STAGIONE (dal 16 febbraio al 15 novembre)
 - **PERMESSO “P”:**
 - €60,00 per accesso alla ZTL BUS, CON PAGAMENTO TRAMITE STRUTTURA RICETTIVA
 - € 75,00 per accesso alla ZTL BUS, CON PAGAMENTO AL CHECK POINT
 - GRATUITO per i giorni successivi al primo
 - **PERMESSO “H”:**
 - GRATUITO SOLO PER ARRIVO E PARTENZA SENZA SOSTA BUS – SENZA ALTRI TRANSITI INTERMEDI (la sosta è consentita solo nel resede privatodell'albergo)
 - BASSA STAGIONE (dal 16 febbraio al 15 novembre)
 - **PERMESSO “P” e “H”:**
 - GRATUITO TRANSITO E SOSTA

Per le prenotazioni con convenzione HOTEL è necessario che la richiesta venga effettuata con almeno un giorno di anticipo sull'arrivo del gruppo.

5.6 PARCHEGGI CAMPER

Per i camperisti, Siena Parcheggi mette a disposizione un'area di sosta attrezzata, disponibile presso il parcheggio “Fagiolone” utilizzato anche dai bus turistici. Tale area di sosta è comoda per la sua vicinanza al centro storico e ben servita dai mezzi di trasporto pubblico.

Tariffa unica: € 20,00 ogni 24 ore

5.7 RISALITE MECCANIZZATE

Negli ultimi 20 anni Il Comune di Siena ha realizzato un sistema di risalite meccanizzate (con scale mobili, tappeti mobili e ascensori) limitrofe ad alcuni parcheggi multipiano per auto che si trovano sulle direttrici nord, est ed ovest attorno al centro storico.

Tali impianti consentono di superare gli impegnativi dislivelli presenti nella città di Siena e di raggiungere agevolmente a piedi il centro storico partendo da tali parcheggi.

Il sistema delle risalite è un importante strumento di tutela del centro storico senese - uno dei più estesi del mondo - che la città è riuscita a mantenere in questi anni, grazie a politiche urbanistiche lungimiranti. Questo sistema consente il mantenimento della zona a traffico limitato nel centro storico e più in generale un sistema di viabilità sostenibile e di salvaguardia dell'ambiente, in maniera compatibile con il tessuto urbano della città.

Siena Parcheggi S.p.A. gestisce per conto del Comune di Siena n. 50 impianti in esercizio pubblico, nelle 5 diverse risalite meccanizzate di Siena:

- Risalita San Francesco – Peruzzi: n° 10 scale mobili
- Risalita Fontebranda – Vallepiatta: n° 12 scale mobili
- Risalita Pescaia – Battisti: n° 2 scale mobili e n° 1 ascensore
- Risalita Stazione F.S – Antipporto Camollia: n° 12 scale mobili, n° 8 tappeti mobili, n° 3 ascensori;
- Risalita Bus Terminal via Lombardi: n° 2 ascensori.

I suddetti impianti, essendo stati catalogati come impianti in servizio pubblico, sottostanno ad una serie di normative emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti che Siena Parcheggi S.p.A. ha il compito di verificare e far rispettare (manutenzioni ordinarie e straordinarie, revisioni periodiche ecc.)

5.7.1 Elenco risalite meccanizzate

Risalita San Francesco - Peruzzi - attracco Est

Si trova nei pressi della chiesa di San Francesco e dell'omonima piazza che ospita alcuni centri didattici dell'Università degli Studi di Siena.

Da qui si raggiungono velocemente Piazza Salimbeni, sede centrale e storica della Banca Monte dei Paschi, Piazza Provenzano, il corso cittadino (attraverso via dei Rossi) e Piazza del Campo.



La Risalita di San Francesco è stata il primo impianto a scale mobili realizzato dal Comune di Siena. E' stata inaugurata nel 2000 e trasporta ogni anno quasi un milione di persone.

E' un comodo collegamento tra il vicinissimo Parcheggio San Francesco, la fermata degli autobus di Via Baldassarre Peruzzi, e il centro cittadino. Permette in pochi minuti di risalire dalla "circonvallazione delle mura" fino a Piazza San Francesco.

La risalita meccanizzata, attraverso un percorso di 120 metri, passa sotto la cinta muraria quattrocentesca ed arriva sul retro della Basilica di San Francesco. E' completamente interrata ad eccezione degli accessi.

Con la sua realizzazione è stato aperto un nuovo attracco alla città storica rispettando il delicato tessuto urbano.

Ubicazione: Via Baldassarre Peruzzi **Servizi:** WC

Risalita Fontebranda - Vallepiatta - attracco Ovest

Dal parcheggio per auto Santa Caterina e dall'area di sosta "Fagiolone" per i Bus Turisti, è la via più veloce per raggiungere Piazza del Campo e Piazza Duomo



La risalita di Fontebranda , aperta dal 2005, si compone di dodici rampe di scale.

L'ingresso a valle si trova a Via Esterna di Fontebranda a pochi metri dall'omonima porta e nei pressi della fonte, nonché a circa 150 metri dal Parcheggio Santa Caterina. Poco più lontano si trova l'area di sosta "Fagiolone" riservata ai bus turistici.

L'uscita a monte invece è a Via di Valle Piatta, a circa 150 metri dal Duomo cittadino.

L'impianto si sviluppa sotto via del Costone e permette di agevolare il collegamento tra due zone limitrofe del centro cittadino superando un dislivello di 35 metri.

La risalita è completamente interrata, passando al di sotto della storica via del Costone.

Consente un collegamento diretto per: Duomo, Complesso Museale del Santa Maria della Scala, Basilica di S. Domenico, Santuario Cateriniano, centro cittadino

Ubicazione: Impianto di risalita adiacente al parcheggio di Santa Caterina **Servizi:** WC

Risalita Stazione-Antiporto Camollia

E' l'ultima delle risalite meccanizzate realizzate dal Comune di Siena. Inaugurata nel 2011, attraverso un percorso di 283 metri e superando un dislivello di 62 metri, collega la stazione ferroviaria con la zona dell'Antiporto. Ha una portata massima di 6mila persone l'ora.

Collega la stazione ferroviaria con la zona dell'Antiporto a poche centinaia di metri da Porta Camollia, attraversando i negozi dell'edificio lineare (la galleria "Porta Siena"). Ideale per chi arriva in treno e in autobus di linea a Siena e vuole raggiungere velocemente il centro storico. Ottima anche per chi arriva in auto visto che la stazione è servita dall'omonimo parcheggio molto economico.

Due coppie di tappeti mobili sotterranee attraversano piazzale Rosselli e portano all'interno dell'edificio lineare, dove si trovano numerosi esercizi commerciali, bar e ristoranti. Da lì partono le scale mobili che raggiungono il livello dell'Antiporto a poche centinaia di metri da Porta Camollia. Piazza del Campo dista 20 minuti di comoda camminata.

Il percorso è per la maggior parte seminterrato o interrato e, quindi, l'impatto ambientale è davvero minimo.

La stazione ferroviaria di Siena è anche il principale attracco degli autobus di linea extraurbani ed è servita dal parcheggio multipiano gestito da Siena Parcheggi S.p.A..



Ubicazione: Collegamento diretto per: Stazione Ferroviaria, Porta Camollia, Antiporto, centro cittadino
Servizi: WC

Risalita Bus Terminal via Lombardi

Questa risalita meccanizzata è costituita sostanzialmente dalla torretta di uscita dal sottopasso pedonale che collega il Bus Terminal di via R. Lombardi con la stazione ferroviaria di Siena.

All'interno della suddetta torretta sono in funzione n. 2 ascensori

Risalita Pescaia - Battisti

La risalita collega via Pescaia con via Cesare Battisti.

Il percorso inizia da via Pescaia con un ascensore installato all'interno di una torre in c.a. da cui inizia una passerella pedonale aerea, necessaria al superamento di Via Di Pescaia. Dopo la passerella e dopo un tratto di percorso pedonale, sono installate due scale mobili che consentono di raggiungere la quota di Via Cesare Battisti.

5.7.2 Servizio trasporto disabili

Siena Parcheggi S.p.A. mette a disposizione dei disabili un servizio di trasporto gratuito tramite taxi, che consente lo spostamento da un ingresso all'altro di ogni risalita meccanizzata.

Tale servizio è stato attivato nelle risalite meccanizzate sprovviste di servoscala, e anche nelle risalite dove i servoscala sono presenti, allo scopo di ridurre i tempi necessari per il trasporto disabili conservoscala.

Per richiedere il servizio è disponibile un numero di telefono dedicato della Siena Parcheggi S.p.A.(0577228799) o degli interfonni presenti in ogni risalita meccanizzata, che consentono al disabile di mettersi in comunicazione con un operatore di Siena Parcheggi S.p.A..



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

5.8 RILASCIO PERMESSI TEMPORANEI PER ZTL DI SIENA

Siena Parcheggio S.p.A. si occupa, per conto del Comune di Siena, dell'emissione e vendita dei permessi temporanei per l'accesso alla ZTL di Siena (da 30 minuti fino a 3 giorni), nel rispetto del "Disciplinare per il rilascio dei permessi di accesso e circolazione in ZTL" secondo le delibere G.C n. 535 del 19/12/2019 e n° 196 del 27/05/2021 e delle ordinanze temporanee in vigore.

La funzione di rilascio dei permessi temporanei e riscossione delle tariffe, sia allo sportello che tramite servizio ONLINE, per la circolazione e la sosta in ZTL, viene svolta nei seguenti presidi ed orari:

PUNTO UNICO Via di Fontebranda, 65

- **Orario di apertura al pubblico dello sportello, previo appuntamento:**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:15 alle 12:45 e dalle ore 14:00 alle 16:30

- **Orario di attività del servizio on-line**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 ore 17:00

SPORTELLO Viale Toselli 8/10

- **Orario di apertura al pubblico dello sportello, previo appuntamento:**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:15 alle 12:45 e dalle ore 14:00 alle 16:30

- **Orario di attività del servizio on-line**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00

CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

TIPO PERMESSO	SOGGETTI	VEICOLI	TARIFFE E ONERI
Temporaneo 30 minuti	Solo persone fisiche	Solo n. 1 autovettura	Gratuito
Temporaneo 60 minuti	<ul style="list-style-type: none"> - persone fisiche - ditte - enti del terzo settore (ETS) - enti e pubbliche amministrazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Autovetture - Autocarri di massa complessiva inferiore ai limiti di peso prescritti per ogni strada interessata al transito <p>Massimo 3 veicoli</p>	<p>5 €</p> <p>2 € enti del terzo settore (ETS), pubbliche amministrazioni e ditte incaricate di lavori da parte di pubbliche amministrazioni</p>
Temporaneo da 1 a 3 giorni	<ul style="list-style-type: none"> - persone fisiche - ditte - enti del terzo settore (ETS) - enti e pubbliche amministrazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Autovetture - Autocarri di massa complessiva inferiore ai limiti di peso prescritti per singola via interessata al transito <p>Massimo 3 veicoli</p>	<p>10 € per 1 giorno 20€ per 2 giorni 30€ per 3 giorni</p> <p>riduzione del 50 % per pubbliche amministrazioni e ditte incaricate di lavori da parte di pubbliche amministrazioni</p> <p>2 € per ogni giorno di validità enti del terzo settore (ETS) con partita IVA o codice fiscale</p>
Temporaneo da 1 a 3 giorni per veicoli sostitutivi	Intestatari di permessi temporanei o annuali	veicolo inferiore a 35 qli	gratuito



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

5.9 BIKE SHARING

Siena Parcheggi gestisce per conto del Comune di Siena il rilascio degli abbonamenti per il servizio di Bike Sharing elettrico a disposizione di cittadini e turisti.

Abbonandosi al servizio è possibile prelevare e riconsegnare la bicicletta in una qualsiasi delle stazioni presenti in città purché con posti liberi.

Pensato per gli spostamenti brevi, il bike sharing oggi rappresenta la forma di spostamento urbano più conveniente, sia in termini di tempo sia in termini economici.

Grazie all'APP BicinCittà per smartphone, è possibile utilizzare la bicicletta tutti i giorni 24 ore su 24.

Per utilizzare il servizio è necessario sottoscrivere un abbonamento tra quelli a disposizione:

Abbonamento ANNUALE:

30 € comprensivi di 5 € di credito;

Validità 12 mesi dall'attivazione

Abbonamento ANNUALE CON TESSERA MOBINT:

22 € comprensivi di 5 € di credito;

Validità 12 mesi dall'attivazione

Abbonamento ANNUALE PER ETÀ TRA 16 E 26 ANNI:

20 € comprensivi di 5 € di credito;

Validità 12 mesi dall'attivazione

Abbonamento ONE DAY (scaricare l'APP):

10 € comprensivo di 5 ore di utilizzo, da usufruire nell'arco delle 24 ore, anche in forma discontinua;

Validità 24 ore dal primo utilizzo

Abbonamento TWO DAYS (scaricare l'APP):

15 € comprensivo di 10 ore di utilizzo, da usufruire nell'arco delle 48 ore, anche in forma discontinua;

Validità 48 ore dal primo utilizzo

Tutti gli abbonamenti includono l'assicurazione RCT.

Per l'assistenza utenti è attivo, 24 ore su 24, il numero telefonico 0577228797

TARIFFE:

- 1° mezz'ora GRATUITO
- 2° mezz'ora € 0,50
- 3° mezz'ora € 1
- dalla 4° mezz'ora € 2/mezz'ora
- abbonamento ONE DAY € 10
- abbonamento TWO DAY € 15

6

COME FARE PER ...

6.1 Acquistare un Abbonamento

Tutti coloro che desiderano acquistare una tessera di abbonamento devono farne richiesta tramite l'apposita applicazione del sito aziendale, comunicando i propri dati, e precisando il parcheggio scelto

L'emissione dell'abbonamento gli permetterà di sostare senza limiti di tempo, nel Parcheggio scelto.

Gli utenti possono anche accedere al portale online <https://www.sienaparcheggi.com> attraverso il quale potranno effettuare autonomamente le seguenti attività:

- inoltrare le richieste di abbonamenti per uno dei parcheggi in struttura oppure per un abbonamento in superficie, oppure se in possesso dei requisiti, per avere un permesso residenti per le Aree a Rilevanza Urbanistica ;
- effettuare pagamenti on line degli abbonamenti richiesti ed in fase di emissione utilizzando una carta di credito;

Le tariffe degli abbonamenti, che possono essere mensili o annuali, prevedono delle agevolazioni per i residenti di Siena, per coloro che lavorano in Siena anche se non ivi residenti.

6.2 Comunicare con noi

Il centralino della Siena Parcheggio S.p.A. risponde dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00 esclusi i giorni festivi.

Negli uffici del Punto Unico della Siena Parcheggio S.p.A. di Via Fontebranda 65 Siena, il servizio è attivo da lunedì a venerdì 8:15-12:45 e 14:00-16:30 escluso i giorni festivi.

Per tutte le informazioni e segnalazioni relative al servizio di gestione dei parcheggi a pagamento, è attivo il numero verde 800 562 565, oppure al numero 0577 228711

Le informazioni sui servizi resi sono inoltre disponibili sul sito internet di Siena Parcheggio S.p.A. www.sienaparcheggi.com.

6.3 Segnalare un incidente, atti vandalici, inoltrare reclami e suggerimenti

La segnalazione di incidente o atti vandalici deve essere effettuata con la massima celerità scrivendo a si.park@sienaparcheggi.com pure telefonando per informazioni al n. 0577228711.

Allo stesso modo per segnalare reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni si può utilizzare la posta elettronica sopra indicata.

La Società si impegna a comunicare all'utente una risposta scritta che sarà inviata entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

7

CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio (Regolamento, esposto in tutte le strutture) e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio.

Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con gli ausiliari della sosta.

La Società non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

7.2 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione, delle modalità d'uso dei parcheggi, esposte in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

8

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Siena Parcheggi S.p.A. si impegna a proporre ai Cittadini procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso che di documentazione da produrre a corredo della richiesta di prestazione.

Sempre per tali finalità, l'azienda prende in esame le richieste telefoniche da parte dei Cittadini, disponendo eventuali sopralluoghi per verificare l'adeguatezza dei servizi effettuati alle esigenze espresse dai Cittadini stessi.

9

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è adottata da Siena Parcheggi S.p.A. ed è soggetta a revisione in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza. I Cittadini sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi elencati in precedenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi o atti emanati da pubblica autorità.

10

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, la Società offre, i seguenti indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. La Società si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, con cadenza biennale, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

10.1 Fattori di qualità

Disponibilità e facilità di accesso alle informazioni per l'utenza. Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche della sosta al numero 0577 228711 con orario 8:30 – 13:00 e 14:00- 17:00 dal Lunedì al Venerdì, esclusi i giorni festivi.

È attivo il numero verde 800 562 565 al quale un operatore risponderà 24 ore su 24 per esigenze legate alla sosta.

Tutti i parcheggi sono dotati di cartelli informativi circa le tariffe della sosta, le quali sono dettagliate sul sito internet aziendale.

Il personale a contatto con il pubblico è stato formato per rispondere correttamente alle domande dell'utente.

SICUREZZA:

Su tutte le casse automatiche e sui gate di ingresso e di uscita è presente un citofono attraverso il quale i Clienti possono comunicare con un operatore 24 ore su 24.

Tutti gli impianti sono videosorvegliati e monitorati h24 dalla Centrale Operativa, per tenere sotto controllo le attrezzature e controllare eventuali principi di incendio, le cui registrazioni sono conservate in conformità alle disposizioni di materia di privacy e che costituisce un forte deterrente per atti vandalici e furti.

Per tutti i parcheggi è in vigore un piano di manutenzione periodico degli impianti, delle attrezzature e dei presidi antincendio. In caso di allarme un sistema di controllo e vigilanza in remoto h24 permette di intervenire tempestivamente.

ACCESSIBILITÀ:

Disponibilità di aree di sosta e possibilità di accesso alle persone diversamente abili. Tutti i parcheggi in struttura multipiano hanno alcuni posti riservati alle persone diversamente abili, adeguatamente segnalati con apposita segnaletica orizzontale e verticale.

In tutti i parcheggi gestiti dal Siena Parcheggi S.p.A. ci sono anche dei posti rosa riservati a donne in stato di gravidanza o con bambini

Nelle strutture multipiano sono presenti impianti elevatori a disposizione del pubblico (ascensori) che consentono la piena mobilità anche alle persone diversamente abili.

FUNZIONALITÀ:

Continuità del servizio, disponibilità e funzionalità dei sistemi di pagamento.

I sistemi di monitoraggio e manutenzione delle strutture, assicurano la continuità del servizio e la tempestività degli interventi in caso di malfunzionamenti e guasti.

Il 31 parcometri e le 21 casse automatiche sono state valutate in rapporto ai posti auto gestiti. Ogni parcometro o cassa automatica è identificata da segnaletica che ne agevola il riconoscimento a distanza.



CARTA DEL SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

Gli addetti di Siena Parcheggi S.p.A. verificano sistematicamente da remoto il grado di funzionamento e segnalano la necessità di interventi di scassetamento o di manutenzione e di riparazione. Tutti i parcometri e le casse automatiche sono infatti collegate in rete alla centrale operativa ed inviano in modo automatico le segnalazioni di malfunzionamento alla centrale dati per consentire un tempestivo intervento.

PULIZIA E CONFORT LOCALI:

Tutti i parcheggi e tutti i servizi igienici presenti nelle strutture della Siena Parcheggi S.p.A. sono soggetti ad interventi programmati di pulizia per la rimozione dello sporco, la svuotatura dei cestini e periodicamente per la pulizia dei pavimenti e delle superfici in vetro.

Ogni parcheggio in struttura multipiano ha i servizi igienici con tornelli a pagamento

In casi eventuali di episodi di sversamento all'interno dei parcheggi (es. carburante, olio), sono immediatamente attivate, le opportune procedure di emergenza.

Così come è stata istituita la procedura denominata Piano neve, per ovviare con tempestività e nei limiti del possibile ai disagi provocati da improvvise nevicate.

Per tale ragione è stato previsto per tutto il periodo autunnale ed invernale una serie di interventi tesi alla messa in sicurezza delle rampe di transito, superfici di sosta in copertura e percorsi pedonali

10.2 Standard di qualità

Siena Parcheggi S.p.A. individua alcuni standard significativi in relazione alla qualità dei servizi svolti, che si impegna a monitorare costantemente, anche mediante indagine campione, che sono riepilogati nella seguente tabella:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI PARCHEGGI INSTRUTTURA	UNITA' DI MISURA
SICUREZZA (su parcheggi in struttura)	DENUNCE RELATIVE ALLA SICUREZZA	N° DENUNCE / N° SOSTE ANNUE
	FURTI	N° EPISODI / N° SOSTE ANNUE
	INCIDENTI	N° EPISODI / N° SOSTE ANNUE
	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
ACCESSIBILITA' (su parcheggi in struttura)	ACCESSIBILITA' PARCHEGGI DI DISABILI E POSTI ROSA	N° POSTI RISERVATI / N° POSTI AUTO TOTALI
	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
FUNZIONALITA'	OPERATIVITA' PARCHEGGI	N° GIORNI/ANNO DI CHIUSURA PARCHEGGI
	GUASTI ALLA CASSE AUTOMATICHE	N° DI GUASTI/ANNO
	GUASTI ALLE BARRIERE	N° DI GUASTI/ANNO
	RISPETTO DEI PIANI DI MANUTENZIONE PERIODICA	% INTERVENTI PROGRAMMATI ESEGUITI NEI TEMPI PREVISTI
	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
PULIZIA LOCALI	RISPETTO DEI PIANI DI PULIZIA PROGRAMMATA	N° SEGNALAZIONI RICEVUTE PER PROBLEMI DI PULIZIA
	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
SERVIZIO FRONT OFFICE	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
INFORMAZIONI	RECLAMI	NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI/ANNO
	TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI	% DEI RECLAMI EVASI ENTRO 30GG DAL RICEVIMENTO
	LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	ESITO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION