CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 01/2026

a cura di **CITTÀ DI LUCCA SOCIETÀ COOPERATIVA**

Sommario

1. Premessa ... 3

2. Descrizione del Soggetto Gestore ... 3

3. Principi fondamentali ... 4

3.1 Eguaglianza e parità di trattamento: ... 4
3.2 Garanzia della prestazione ... 4
3.3 Informazione all'utenza ... 5
3.4 Qualità, efficienza ed efficacia dei servizi ... 5
3.5 Sostenibilità ambientale ... 5
3.6 Partecipazione degli utenti ... 5

4. Finalità carta dei servizi ... 6

4.1 Come strumento di conoscenza ... 6
4.2 Come strumento di partecipazione ... 6
4.3 Come strumento di tutela ... 6

5. Condizioni di utilizzo dei servizi e impegni della cooperativa ... 7

5.1 Condizioni di utilizzo dei servizi ... 7
5.2 Impegni della cooperativa ... 7

6. Reclami e segnalazioni ... 7

6.1 Modalità di presentazione di reclami e segnalazioni ... 7
6.2 Tempi di gestione dei reclami e delle segnalazioni ... 8

7. Servizi offerti ... 8

7.1 Sosta su strada ... 8
7.2 Area di sosta bus turistici ... 10
7.3 Area di sosta camper ... 10
7.4 Front office e informazioni ... 11
7.5 App Mobipar e servizi online ... 11

8. Ulteriori impegni della Cooperativa ... 11

8.1 Fattori, indicatori e standard di qualità ... 11
8.2 Indagine sulla soddisfazione degli utenti ... 12
8.3 Pubblicazione, diffusione e aggiornamento della Carta ... 12
8.4 Certificazioni ... 13

1. Premessa

Città di Lucca Società Cooperativa opera, per conto di enti pubblici e soggetti privati, nei settori della sosta regolamentata, della mobilità sostenibile e del decoro urbano.

Nel corrente anno i servizi attivi sono i seguenti:

a. Sosta a pagamento regolamentata per le autovetture e veicoli simili in alcune zone dei territori comunali di Camaiore (Lu) e Pieve a Nievole (PT);

b. Sosta a pagamento per autocaravan in area attrezzata a Lido di Camaiore;

c. Servizi di mobility sharing, caratterizzati dal noleggio in sharing di monopattini scooter e bici elettriche nel comune di Camaiore;

d. Manutenzione del verde pubblico e delle aree pubbliche inserite nel perimetro delle zone di sosta regolamentata, nel comune di Camaiore.

La Carta dei Servizi costituisce un impegno che Città Di Lucca Società Cooperativa assume nei confronti dei cittadini e degli utenti. Il concetto di Carta dei Servizi è assimilabile a un patto scritto tra le aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri che il soggetto erogatore dei servizi si impegna a mantenere.

2. Descrizione del Soggetto Gestore

Città Di Lucca Società Cooperativa (di seguito denominata anche Cooperativa) è stata costituita nel **1993** per gestire direttamente servizi di sosta e di turismo e opera nel settore della mobilità urbana con il marchio **Mobipar**.

Le tappe principali

- **2002** – gestione della sosta e del turismo a Lucca.
- **2005** – prima gestione della sosta a Camaiore e Lido di Camaiore (Project Pontile).
- **2008** – gestione della sosta nell'area di Vagli (Comune di Vergemoli).
- **2018** – gestione diretta della sosta a Camaiore con il progetto ParKamaiore.
- **2019** – avvio della digitalizzazione con software di gestione della sosta.
- **2020** – gestione dell'area sosta camper ParKamaiore.
- **2021** – ingresso nel settore della mobilità sostenibile.
- **2023** – completamento della digitalizzazione 4.0.
- **2024** – fornitura di parcometri, con manutenzione e servizi, al Comune di Pieve a Nievole.
- **2025** – lancio della nuova app Mobipar per il pagamento della sosta e la gestione degli abbonamenti.

Dati societari

- **Ragione sociale:** Città di Lucca Società Cooperativa
- **Sede legale:** Via Pisana, Trav. II n. 82 – 55100 Lucca (LU)
- **C.F. e P.IVA:** 01585490467
- **Telefono sede:** 0583 1720072 – **e-mail:** info@mobipar.it
- **PEC:** *coop.cittadilucca@legalmail.it* – **Codice REA n.:** *LU - 152253*

Le attività

La cooperativa svolge, in particolare, le seguenti attività:

a) monitoraggio e verifica della sosta tramite ausiliari del traffico e centrale operativa;
b) installazione, gestione e manutenzione dei parcometri e dei sistemi di pagamento;
c) progettazione di parcheggi, cartellonistica e segnaletica;
d) applicazioni web e mobile per cittadini, Comuni e gestori della sosta;
e) gestione di aree di sosta per camper e bus turistici;
f) servizi per il turismo e front office;
g) videosorveglianza, decoro urbano e servizi di sharing (monopattini, biciclette, scooter, auto elettriche).

Mission: migliorare la mobilità urbana con soluzioni integrate, sostenibili e tecnologicamente avanzate, a beneficio delle comunità e dell'ambiente.

3. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi è improntata ai seguenti principi fondamentali:

3.1 Eguaglianza e parità di trattamento:

La Cooperativa garantisce a tutti gli utenti pari condizioni di accesso e fruizione dei servizi gestiti, senza discriminazioni basate su nazionalità, sesso, origine etnica, lingua, religione, opinioni politiche, condizione economica, condizioni psicofisiche o sociali.

Si impegna inoltre, nell'ambito delle proprie competenze, a favorire l'accessibilità e la fruizione dei servizi da parte delle persone anziane e delle persone con disabilità.

3.2 Garanzia della prestazione

La Cooperativa si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi gestiti, nel rispetto degli impegni previsti dai contratti di servizio e dai regolamenti applicabili.

L'erogazione dei servizi avviene secondo gli orari e le modalità stabiliti, con particolare attenzione alla gestione tempestiva di eventuali disservizi e al ripristino delle normali condizioni di funzionamento.

3.3 Informazione all'utenza

La Cooperativa si impegna a garantire agli utenti un'informazione chiara, accessibile e aggiornata sui servizi gestiti, sulle modalità di utilizzo e sui relativi canali di assistenza.

A tal fine, si impegna a:

- fornire informazioni attraverso i canali e le modalità indicati nella presente Carta;
- mettere a disposizione uffici dedicati alle relazioni con il pubblico a Camaiore e Lido di Camaiore;
- raccogliere e valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti;
- aggiornare la Carta dei Servizi, rendendo disponibili le informazioni relative agli impegni assunti e ai risultati del monitoraggio della qualità.

3.4 Qualità, efficienza ed efficacia dei servizi

La Cooperativa si impegna a erogare i servizi nel rispetto degli standard di qualità definiti nella presente Carta e a perseguire obiettivi di miglioramento continuo.

A tal fine, monitora le prestazioni dei servizi attraverso la raccolta e l'analisi di dati e indicatori, al fine di individuare eventuali criticità e adottare interventi volti a migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi offerti.

3.5 Sostenibilità ambientale

La Cooperativa riconosce l'importanza della tutela ambientale e si impegna a promuovere una gestione sostenibile delle proprie attività, attraverso la riduzione dei consumi energetici e delle risorse, il contenimento delle emissioni e la corretta gestione dei rifiuti.

Si impegna inoltre a favorire, ove possibile, il ricorso a fornitori attenti alla sostenibilità ambientale e a promuovere soluzioni di mobilità sostenibile e l'utilizzo di veicoli a ridotto impatto ambientale.

3.6 Partecipazione degli utenti

La Cooperativa favorisce la partecipazione degli utenti al miglioramento dei servizi, mettendo a disposizione canali per la presentazione di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni.

Le informazioni raccolte, insieme ai risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti, costituiscono elementi di valutazione per l'individuazione di eventuali interventi di miglioramento.

4. Finalità carta dei servizi

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

4.1 Come strumento di conoscenza

- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della Cooperativa, sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione, sulle tariffe, sulle modalità di contatto, sui livelli qualitativi del servizio, sui progetti di miglioramento e sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente.
- 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 rispetto agli impegni presi e agli obiettivi programmati.

4.2 Come strumento di partecipazione

La Cooperativa favorisce la partecipazione degli utenti attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione, tra cui *il portale web* e *l'app dedicata*.

Attraverso tali strumenti, gli utenti possono presentare osservazioni, suggerimenti e segnalazioni relativi all'organizzazione dei servizi, agli orari, alla distribuzione degli stalli di sosta e alle modalità di fruizione. La Cooperativa si impegna inoltre a svolgere indagini sulla soddisfazione degli utenti, al fine di raccogliere valutazioni sulla qualità percepita dei servizi e individuare possibili interventi di miglioramento.

4.3 Come strumento di tutela

La Carta dei Servizi informa gli utenti sugli strumenti disponibili per la tutela dei propri diritti e sulle modalità di presentazione di reclami e segnalazioni.

La Cooperativa mette a disposizione specifici canali di comunicazione attraverso i quali gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Le richieste ricevute sono gestite secondo le procedure e i tempi indicati nella sezione dedicata ai reclami e alle segnalazioni.

5. Condizioni di utilizzo dei servizi e impegni della cooperativa

5.1 Condizioni di utilizzo dei servizi

Gli utenti sono tenuti a osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e ad attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni della Cooperativa e del personale per quanto riguarda la regolarità amministrativa e funzionale, l'ordine e la sicurezza del servizio. Devono inoltre adottare le precauzioni necessarie per la sicurezza delle proprie cose e mantenere un comportamento corretto, in particolare nei confronti del personale addetto alla vigilanza e al controllo. La Cooperativa non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

5.2 Impegni della cooperativa

La Cooperativa, in qualità di soggetto gestore, si impegna a:

1. a ricevere con una pluralità di canali di varia natura, ed anche telefonicamente, le informazioni sul servizio e sulle modalità di fruizione di cui al precedente paragrafo 4;
2. ad un comportamento cortese e rispettoso con l'utenza da parte di tutto il personale in servizio;
3. ad esporre sul portale telematico il regolamento di gestione dei servizi;
4. a rendere immediatamente riconoscibile il personale in servizio a contatto con l'utenza;
5. a ricevere reclami e segnalazioni di cui al seguente paragrafo 6.

6. Reclami e segnalazioni

6.1 Modalità di presentazione di reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare reclami e segnalazioni relativi ai servizi gestiti dalla Cooperativa attraverso le seguenti modalità:

Canale	Modalità di presentazione
Sportelli al pubblico	negli orari di apertura.
Sito web e app	Attraverso le sezioni dedicate, ove disponibili.
E-mail	info@mobipar.it
PEC	coop.cittadilucca@legalmail.it
Raccomandata A/R	Città di Lucca Società Cooperativa – Via Pisana, Trav. II n. 82 – 55100 Lucca (LU)

Nota: Per agevolare la gestione della richiesta, gli utenti sono invitati a indicare il servizio interessato, una descrizione del problema riscontrato e un recapito per la risposta.

6.2 Tempi di gestione dei reclami e delle segnalazioni

La Cooperativa si impegna a prendere in carico i reclami e le segnalazioni entro quattro ore dalla loro ricezione, durante gli orari di servizio degli uffici competenti.

Per le comunicazioni pervenute al di fuori di tali orari, il termine decorre dalla successiva apertura degli uffici.

Qualora la richiesta richieda ulteriori verifiche o approfondimenti, la Cooperativa provvede a informare l'utente in merito allo stato della segnalazione e alle modalità di gestione della stessa.

7. Servizi offerti

Nel Comune di Camaiore la Città di Lucca società Cooperativa gestisce, con il marchio **ParKamaiore**, la sosta a pagamento per **auto**, **bus turistici** e **camper**. I servizi possono essere raggruppati in **servizi a tariffa** e **servizi non a tariffa** per l'utenza.

Servizi a tariffa

7.1 Sosta su strada

Il servizio di sosta a pagamento su strada interessa Camaiore Capoluogo (Zona A) e Lido di Camaiore (Zone B, C, D, E e F).

Le aree di sosta sono suddivise in zone tariffarie, identificate sulle mappe consultabili sul sito www.parkamaiore.it.

Le tariffe e gli orari di pagamento variano in base alla zona e al periodo dell'anno, secondo quanto riportato nella tabella seguente.

Zone e tariffe

Zona	Area	Inverno 1 ott – 31 mar	Estate 1 apr – 30 set
A	Camaiore Capoluogo	08–20, €1,00/ora Giornaliero €5,00 Solo feriali	08–20, €1,00/ora Giornaliero €6,00 Solo feriali
B	Lido – Viale Colombo, piazze e vie di collegamento Pistelli–Colombo	08–20, €0,50/ora Giornaliero €5,00	08–02, €1,50/ora Giornaliero €10,00

Zona	Area	Inverno 1 ott – 31 mar	Estate 1 apr – 30 set
C	Lido – Viale Pistelli	08–20, €1,00/ora Giornaliero €5,00	08–20 €1,50/ora 20–02 €2,00/ora Giornaliero €10,00
D	Lido – Viale Bernardini	08–20, €0,50/ora Giornaliero €5,00	08–20 €1,50/ora 20–02 €2,00/ora Giornaliero €10,00
E	Lido – Piazza Brodolini	08–20, €0,50/ora Giornaliero €5,00	08–02, €1,50/ora Giornaliero €10,00
F	Lido – Area di sosta di Via Dante Alighieri	08–20, €0,50/ora Giornaliero €5,00	08–02, €1,50/ora Giornaliero €10,00

Nelle zone di Lido di Camaiore la sosta è a pagamento nei giorni feriali e festivi. Per la Zona A si applicano le condizioni indicate nella tabella tariffaria.

Le tariffe e gli orari applicabili sono quelli stabiliti dai provvedimenti comunali vigenti e riportati nella segnaletica presente nelle aree di sosta.

Modalità di pagamento

- **Parcometri presenti nelle aree di sosta:** pagamento in contanti (monete) e/o con carte di credito, debito o prepagate, secondo le modalità abilitate su ciascun dispositivo
- **App Mobipar:** pagamento elettronico tramite i metodi disponibili nell'app.
- **App convenzionate EasyPark, Telepass Pay, MooneyGo e DropTicket:** pagamento elettronico tramite i metodi previsti dalle rispettive applicazioni.
- **Abbonamento mensile:** richiedibile mediante l'apposita autocertificazione e rinnovabile tramite l'app Mobipar e sportello secondo le modalità di pagamento previste dal servizio.

Controllo della sosta

Le aree di sosta su strada sono soggette alle disposizioni del Codice della Strada.

Le attività di controllo sono svolte dagli Ausiliari del Traffico, nell'ambito delle competenze loro attribuite dalla normativa vigente e dagli atti di incarico.

I controlli riguardano, in particolare, le seguenti infrazioni:

- mancato pagamento della sosta o mancata o irregolare esposizione del titolo di sosta, ove prevista;
- permanenza del veicolo oltre il periodo di sosta autorizzato;
- sosta al di fuori degli stalli delimitati o in doppia fila;

- occupazione non autorizzata degli stalli riservati alle persone con disabilità;
- sosta nei tratti stradali in cui vige il divieto di sosta.

Qualora l'utente ritenga di aver ricevuto un verbale non dovuto, può presentare un'istanza di annullamento in autotutela utilizzando l'apposito modulo disponibile nella sezione «Moduli» del sito www.parkamaiore.it.

7.2 Area di sosta bus turistici

Ubicazione: Piazza Brodolini – 55041 Lido di Camaiore (LU). L'area è interamente dedicata alla sosta degli autobus ed è aperta **24 ore su 24, 365 giorni l'anno**.

- **Tariffa oraria:** €5,00
- **Tariffa giornaliera (0–24):** €30,00

Il pagamento può essere effettuato tramite **le App, Mobipar, parcometro e strutture convenzionate**; per altre modalità è possibile contattare il numero 0583 1720008 o scrivere a info@parkamaiore.it.

7.3 Area di sosta camper

Ubicazione: Via Dante Alighieri, angolo Viale J.F. Kennedy – 55041 Lido di Camaiore (LU). L'area è aperta 24 ore al giorno e accessibile **tutti i giorni dalle 9:00 alle 22:00, 365 giorni l'anno**.

Servizi inclusi

- allacci per acqua potabile e corrente elettrica;
- scarico delle acque reflue;
- servizi igienici anche per persone con disabilità, lavatoi per stoviglie e lavanderia;
- area verde con barbecue;
- videosorveglianza, custode, illuminazione e accesso automatizzato in entrata e uscita.

Tariffe (servizi compresi)

- **Tariffa oraria con possibilità di carico/scarico e ricarica:** €10,00
- **Tariffa giornaliera (0–24):** €30,00

Il pagamento avviene alla cassa automatica e manuale con contanti e **carta di credito**. Al momento non sono accettate prenotazioni. Per informazioni: telefono e WhatsApp **+39 339 2416048**.

Servizi di informazione e assistenza

7.4 Front office e informazioni

La Cooperativa mette a disposizione due **sportelli al pubblico**, presidiati da personale qualificato, per informazioni, abbonamenti, pratiche amministrative relative ai servizi gestiti e reclami.

Sedi e orari di apertura:

- **Camaiore** – Via delle Muretta (Sala Bianchi): lunedì e mercoledì 9:00–13:30, venerdì 14:00–18:30.
- **Lido di Camaiore** – Villa Emilia, Via Gigliotti: martedì e giovedì 14:00–18:30, sabato 9:00–13:30.

Telefono: 0583 1720008 – **e-mail:** info@parkamaiore.it

7.5 App Mobipar e servizi online

La Cooperativa mette a disposizione degli utenti l'app **Mobipar**, disponibile per dispositivi Android e iOS, scaricabile da Google Play e App Store, e accessibile anche nella versione web all'indirizzo app.mobipar.it.

L'app consente di effettuare il pagamento della sosta, rinnovare gli abbonamenti, gestire il proprio profilo e ricevere notifiche e aggiornamenti relativi al servizio.

Sul sito **www.parkamaiore.it** sono disponibili le mappe delle zone di sosta, la guida all'utilizzo dei parcometri e la modulistica relativa ai servizi gestiti, tra cui:

- modulo per la richiesta di annullamento del verbale in autotutela;
- modulo di delega;
- autocertificazione per la richiesta di un nuovo abbonamento.

Sul sito è inoltre consultabile l'informativa sulla privacy relativa agli utenti dei servizi di sosta a pagamento.

8. Ulteriori impegni della Cooperativa

8.1 Fattori, indicatori e standard di qualità

La Cooperativa si impegna a monitorare la qualità dei servizi erogati, individuando specifici fattori di qualità, indicatori di riferimento e standard da perseguire.

Il monitoraggio è finalizzato a verificare il livello dei servizi offerti, individuare eventuali criticità e definire possibili interventi di miglioramento.

Gli indicatori e gli standard di qualità sono riportati nella seguente tabella.

Fattori di Qualità	Indicatore	Standard
Gestione dei reclami e delle segnalazioni	Tempo di presa in carico	Entro 4 ore dalla ricezione, durante gli orari di servizio degli uffici competenti; per le comunicazioni ricevute fuori orario, il termine decorre dalla successiva apertura
Funzionamento dei parcometri	Disponibilità e continuità del servizio	24 - 48 ore
Gestione dei malfunzionamenti	Tempi di intervento	12 - 24 ore

8.2 Indagine sulla soddisfazione degli utenti

La Cooperativa promuove la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, con l'obiettivo di individuare eventuali criticità e opportunità di miglioramento.

Le attività di rilevazione sono finalizzate a:

- valutare la qualità dei servizi percepita dagli utenti;
- raccogliere osservazioni e suggerimenti in relazione ai diversi servizi offerti;
- individuare i principali punti di forza e le aree di miglioramento;
- orientare gli interventi volti a migliorare la qualità del servizio.

Gli esiti delle rilevazioni, ove effettuate, contribuiscono alla valutazione della qualità dei servizi e all'individuazione delle azioni di miglioramento.

8.3 Pubblicazione, diffusione e aggiornamento della Carta

La Cooperativa si impegna a rendere disponibile la Carta dei Servizi agli utenti e ad aggiornare i contenuti in caso di modifiche significative relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso o agli impegni assunti nei confronti dell'utenza.

La Carta dei Servizi è consultabile presso gli sportelli al pubblico di Camaiore e Lido di Camaiore, presso l'area di sosta camper e sul sito internet **www.parkamaiore.it**.

Eventuali aggiornamenti sono resi disponibili attraverso i canali informativi ufficiali della Cooperativa. La versione pubblicata sul sito internet costituisce il riferimento per la consultazione del documento aggiornato.

8.4 Certificazioni

Città di Lucca Società Cooperativa adotta un Sistema di Gestione Integrato finalizzato al miglioramento continuo della qualità dei servizi, alla tutela dell'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro.

Il Sistema di Gestione Integrato fa riferimento alle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9001:2015** – gestione della qualità;
- **UNI EN ISO 14001:2015** – gestione ambientale;
- **UNI EN ISO 45001:2023** – salute e sicurezza sul lavoro;

Il Sistema tiene inoltre conto dell'emendamento Amd 1:2024 relativo al cambiamento climatico, secondo quanto indicato nella **Politica Integrata SGI 2026 (Q01)**, consultabile sul sito internet della Cooperativa.

Rev. *1 del 01/2026*

Lucca, 15 Gennaio 2026

