

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **2022**

La Carta dei Servizi presenta i servizi gestiti ed erogati MONZA MOBILITÀ SRL: parcheggi, parcometri, ZTL, permessi disabili, bike sharing, ecc.

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

L'adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l'impegno che MONZA MOBILITÀ SRL assume con tutti i cittadini, oltre che con i propri Clienti, relativamente ai servizi di sosta e mobilità gestiti dalla stessa.

Riferimenti normativi

Per la redazione della Carta dei Servizi 2021, MONZA MOBILITÀ SRL ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti”.

## **Principi della Carta**

La Carta dei Servizi è improntata a quattro principi fondamentali:

### **Eguaglianza e imparzialità**

La società offre un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche e garantisce la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza.

La società si impegna a facilitare e migliorare l'accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani.

### **Continuità**

La società si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

### **Trasparenza e partecipazione**

La società assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

La società riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio.

La società si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti per migliorare il servizio

La società si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

### **Efficienza ed efficacia**

La società si impegna ad adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta.

### **Rispetto dell'ambiente**

MONZA MOBILITÀ SRL si impegna a migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente.

La Carta della Mobilità è disponibile online sul sito [www.monzamobilita.it](http://www.monzamobilita.it) da cui è possibile scaricarla.

## **Finalità della Carta**

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi per i Cittadini/Clienti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di *conoscenza*:

fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui il cliente può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sulla diffusione della carta;

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*:

mette a disposizione dei clienti la Segreteria Generale che rappresenta il canale di comunicazione tra l'azienda ed i Clienti;

garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti.

Come strumento di *Tutela*:

garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;

stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

Per MONZA MOBILITÀ SRL rappresenta l'impegno con i cittadini ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Clienti, ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti, ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento e a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

## La storia

Le origini dell'azienda risalgono al 1° gennaio del 1968, giorno di inaugurazione di A.M.S.A., Azienda Municipale Servizio Autolinee, voluta dal Comune di Monza per municipalizzare e gestire in proprio il trasporto pubblico urbano sul territorio monzese.

In precedenza, il servizio era effettuato in esclusiva dalla società privata S.A.A.B. (Società Anonima Autolinee Briantee) fino al 31/12/1967. Con la delibera Comunale 223/59934 del 13 novembre 1967 il Comune di Monza ha costituito all'uopo un'Azienda Speciale, denominata Azienda Municipale Servizio Autolinee, la quale aveva per oggetto l'impianto e l'esercizio di pubblici trasporti urbani ed extraurbani, con qualsiasi mezzo attuati (dal regolamento A.M.S.A. del 1968).

Negli anni successivi A.M.S.A. rilevò anche alcuni tratti interurbani che collegavano Monza ai comuni limitrofi. L'azienda fu però chiamata a confrontarsi con la crescente motorizzazione, un fenomeno che incentivò il traffico privato a danno del pubblico facendo lievitare i costi dell'azienda. L'A.M.S.A. decise allora di ridisegnare il proprio assetto organizzativo e finanziario, assumendo così dapprima la forma giuridica di Azienda Speciale del Comune di Monza per poi compiere il passo finale con il passaggio a impresa di diritto privato (sotto la veste giuridica di società per azioni), con il Comune come azionista unico prendendo il nome di TPM, Trasporti Pubblici Monzesi.

Il contratto di servizio stipulato tra TPM e il Comune di Monza prevedeva che l'azienda si occupasse della gestione e dello sviluppo del servizio di trasporto pubblico e di altre attività legate alla mobilità.

Il 1° Novembre 2007 è partito il Servizio di Trasporto Pubblico di Brianza Trasporti, la società consortile costituita da Trasporti Pubblici Monzesi (TPM), Autoguidovie e Compagnia Trasporti Nord Milano (CTNM), per la gestione del servizio di Trasporto Pubblico nell'area di Monza e della Brianza, affidato dalla Provincia di Milano a seguito di gara, nominato Lotto 2 – Sottorete Nord.

Dal 6 luglio 2009, TPM S.p.A. ha conferito a NET S.r.l. il ramo d'azienda avente ad oggetto la gestione del trasporto pubblico locale all'interno del Lotto 2 – Sottorete Nord, cessando così di esercitare l'attività di trasporto pubblico locale.

TPM S.p.A. ha così concentrato la sua attività nella gestione della sosta nelle aree del Comune di Monza per effetto della concessione in essere tra la stessa ed il Comune nonché l'attività di progetti di mobilità in nome e per conto sempre del Comune di Monza.

Il 28 aprile 2015 la società è stata trasformata in S.r.l. e ha variato la propria denominazione in Monza Mobilità S.r.l.; cambiando il proprio oggetto sociale, ha abbandonato le attività relative ai servizi di trasporto, adeguando il proprio ambito operativo all'attività di sosta ed ai connessi servizi ausiliari e strumentali.

Con la sottoscrizione, in data 6 febbraio 2019, del nuovo contratto di servizio con il Comune di Monza, sono stati assegnati a MONZA MOBILITÀ SRL nuovi servizi, tra cui la permissistica, la redazione di strumenti di pianificazione dei trasporti e della mobilità in ambito comunale, i servizi di bike sharing, car sharing ed altri servizi analoghi.

A partire dal mese di maggio 2019 MONZA MOBILITÀ SRL si occupa del rilascio dei permessi per ZTL, contrassegni disabili e permessi di sosta nel centro storico del Comune di Monza.

Dal mese di novembre 2020 la società si occupa direttamente della gestione del servizio di bike sharing nella città di Monza.

### **I servizi di MONZA MOBILITÀ**

- Gestione delle aree di sosta in base ad un contratto di concessione Comunale. Il contratto definisce le aree, i posti auto, gli orari, le tariffe ed il livello qualitativo minimo del servizio.
- Gestione del servizio di rilascio permessi (ZTL, pass disabili, centro storico, ...).
- Gestione del servizio di bike sharing.
- Gestione di progetti di mobilità, in nome e per conto nonché in collaborazione con il Comune di Monza (redazione strumenti di pianificazione dei trasporti, PUMS, ...).

### **La Qualità**

Il sistema per la gestione della qualità di MONZA MOBILITÀ SRL, certificato in base alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è sottoposto a sorveglianza annuale, da parte del TÜV e nel maggio 2020, previo riesame completo del sistema di gestione aziendale, è stato rinnovato fino a novembre 2022. Periodicamente la Direzione di Monza Mobilità effettua il riesame del sistema qualità, al fine di monitorarne l'andamento del Sistema stesso e valutare l'avanzamento delle attività di miglioramento stabilite od introdurre nuove.

Questo significa che MONZA MOBILITÀ SRL, per attuare la propria missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, è strutturata secondo regole scritte, ben definite e che l'erogazione del servizio avviene secondo criteri di efficacia, efficienza e di qualità.

La certificazione del sistema di gestione della qualità è relativa all'erogazione di servizi inerenti la mobilità in ambito urbano e la pianificazione della mobilità in ambito urbano a supporto di soggetti terzi e dell'Amministrazione Comunale.

#### **Rilevazione qualità percepita/attesa**

La qualità del servizio erogato da MONZA MOBILITÀ SRL viene misurata, ai sensi della normativa vigente, attraverso Fattori di Qualità che ne definiscono ed identificano le caratteristiche principali.

MONZA MOBILITÀ SRL si avvale di tutte le possibili occasioni di dialogo con la Clientela per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso.

Strumento fondamentale per conoscere e misurare il livello di soddisfazione dei Clienti ed avere indicazioni rispetto alla qualità del servizio erogato è rappresentato dalle indagini di Customer Satisfaction (soddisfazione del Cliente) svolte, a far tempo dal 2006, con cadenza annuale, e dal 2012 con cadenza biennale.

## **La Privacy**

La protezione dei dati personali è un diritto fondamentale dell'individuo ed è tutelato dal Regolamento UE n. 679/2016, che disciplina la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, e dal Decreto legislativo n. 101 del 2018 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196 del 2003) alle disposizioni del suddetto Regolamento.

Tutta l'organizzazione di MONZA MOBILITÀ SRL è impegnata affinché i dati di cui viene in possesso vengano trattati, archiviati e protetti in base alla vigente normativa.

Titolare per la tutela e il trattamento dei dati è la stessa MONZA MOBILITÀ SRL.

## **Gestione della sosta**

### **Parcheggi su strada**

Aree servite; territorio urbano della Città di Monza (vedi dettaglio)

N° posti auto totali: circa 1.084 (1.534 con Porta Vedano)

N° parcometri totali: 45

### **Parcheggi "chiusi"**

Ubicazioni: Via Volta (interrato), Via Pellettier (interrato)

N° posti auto totali: circa 98

N° parcometri totali: 3

### **Parcheggi in struttura**

Ubicazioni: Nuovo S.Gerardo, Parco Porta Monza, Via Martiri delle Foibe

N° posti auto totali: circa 1.982

Gestione con sistemi "a barriera"

### **Personale**

Ausiliari della sosta: 5

Responsabile servizi sul territorio: 1

Servizio bike sharing: 1

Pianificazione della mobilità: 1

Direzione, Amministrazione, Segreteria: 7

## PARCHEGGI

### Offerta commerciale

#### Le aree e le relative tariffe

Di seguito vengono dettagliate le aree di sosta a pagamento attualmente gestite da TPM con le relative tariffe.

Si ricorda che l'articolazione delle tariffe nonché l'importo della tariffa sono stabiliti dall'Ente Concedente, ovvero dal Comune di Monza, e Monza Mobilità è un semplice gestore del servizio in concessione.

Pertanto i dati di seguito rappresentati sono suscettibili di variazioni e rappresentano la situazione alla data della presente Carta dei Servizi.

AREE SOSTA REGOLAMENTATE CON PARCOMETRO	N. PARCO- METRI	TARIFFA	NOTE	ORARI	POSTI AUTO (STALLI)	DATA INIZIO GESTIONE
Corso Milano	3	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00	36	01/01/2005
Ospedale vecchio	2	Oraria feriale € 1,20	Tariffa minima € 0,60	Feriale e festivo dalle 7,30 alle 19,30	34	01/01/2005
		Festiva a fasce da € 2,00 cadauna	1° fascia 7,30- 14,00 2° fascia 14,00- 19,30			
Piazza Castello	3	Oraria feriale € 1,20	Tariffa minima € 0,60	Giorni feriali dalle 7,30 alle 20,00	140	01/01/2005
		Festiva a fasce da € 2,00 cadauna	1° fascia 9.00- 14,00 2° fascia 14,00- 20.00	Giorni festivi dalle 9,00 alle 20,00		
Via Segantini/Via Parravicini	2	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00	15	01/01/2005
Via Giuliani	1	Oraria feriale € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Giorni feriali dalle 8,00 alle 24,00	21	01/01/2005
		Fissa serale/notturna feriale € 2,50	Fascia 20.00- 24.00			

		Festiva a fasce da € 2,50 cadauna	1° fascia 9.00-14,00 2° fascia 14,00-20.00 3° fascia 20,00-24,00	Giorni festivi dalle 9,00 alle 24,00		
Via Camperio	1	Oraria feriale € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Giorni feriali dalle 8,00 alle 24,00	21	01/01/2005
		Fissa serale/notturna feriale € 2,50	Fascia 20.00-24.00			
		Festiva a fasce da € 2,50 cadauna	1° fascia 9.00-14,00 2° fascia 14,00-20.00 3° fascia 20,00-24,00	Giorni festivi dalle 9,00 alle 24,00		
Via Locatelli	1	Oraria feriale € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Giorni feriali dalle 8,00 alle 24,00	33	dal 1-1 al 20-10-2005 e dal 19-5-2008 in poi
		Fissa serale/notturna feriale € 2,50	Fascia 20.00-24.00			
		Festiva a fasce da € 2,50 cadauna	1° fascia 9.00-14,00 2° fascia 14,00-20.00 3° fascia 20,00-24,00	Giorni festivi dalle 9,00 alle 24,00		
Tribunale - Via Anita Garibaldi	2	Oraria diurna feriale (lato Lambro) € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Giorni feriali dalle 8.00 alle 24.00	64 (lato Lambro dalle 8 alle 14 n. 37)	01/01/2005
		Oraria diurna feriale (lato Tribunale) € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Giorni feriali dalle 14,00 alle 24,00		
		Fissa serale/notturna feriale € 2,50	Fascia 20.00-24.00			
		Festiva a fasce da € 2,50 cadauna	1° fascia 9.00-14,00 2° fascia 14,00-20.00 3° fascia 20,00-24,00	Giorni festivi dalle 9.00 alle 24.00		
Tribunale - piazza Giuseppe Garibaldi	1	Oraria feriale € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Giorni feriali dalle 14,00 alle 24,00	31	30/06/2018
		Fissa serale/notturna feriale € 2,50	Fascia 20.00-24.00			
		Festiva a fasce da € 2,50 cadauna	1° fascia 9.00-14,00 2° fascia 14,00-20.00 3° fascia 20,00-24,00	Giorni festivi dalle 9,00 alle 24,00		
Via Zucchi		Oraria feriale € 1,50	Tariffa minima € 0,80		10	01/01/2005



	2	Fissa serale/notturna feriale € 2,50	Fascia 20.00-24.00	Giorni feriali dalle 8,00 alle 24,00		
		Festiva a fasce da € 2,50 cadauna	1° fascia 9.00-14,00 2° fascia 14,00-20.00 3° fascia 20,00-24,00	Giorni festivi dalle 9,00 alle 24,00		
Via Prina/Via Parravicini	2	Oraria € 1,20	Tariffa minima € 0,60	Solo giorni feriali dalle 9.30 alle 18.30	14	01/01/2008
Via Volta	2	Oraria € 1,20	Tariffa minima € 0,60	Solo giorni feriali dalle 9.30 alle 18.30	16	01/01/2008
Via Pellettier (interrato)	1	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00	72	19/05/2008
Via Volta (interrato)	1	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00	26	19/05/2008
Area Cambiaghi	3	Feriale e festiva dalle 8.00 alle 19.30: sino ad 1 ora € 1,80, sino a 2 ore (sosta massima consentita) € 3,20 Feriale e festiva dalle 19.30 alle 24.00: € 2.00 (tariffa unica)	Sosta massima consentita 2 ore. Tariffa minima € 1,20	Giorni feriali e festivi dalle 8.00 alle 24.00 (esclusi orari giorni di mercato)	300	08/12/2006
Via Cavour	1	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00	9	20/09/2010
Via A. Visconti	2	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 9.30 alle 18.30	23	20/09/2010
Via Petrarca	2	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 9.30 alle 18.30	52	20/09/2010
V.le R. Margherita	3	Oraria € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Solo giorni feriali dalle 9.30 alle 18.30	41	20/09/2010
Via Pellettier	3	Oraria € 1,20	Tariffa minima € 0,60	Solo giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00	52	20/09/2010
Via dei Mille	1	Oraria feriale € 1,50	Tariffa minima € 0,80	Giorni feriali dalle 8,00 alle 24,00	7	25/06/2014
		Fissa serale/notturna feriale € 2,50	Fascia 20.00-24.00			

AREE SOSTA REGOLAMENTATE CON PARCOMETRO	N. PARCOMETRI	TARIFFA	NOTE	ORARI	POSTI AUTO (STALLI)	DATA INIZIO GESTIONE
		Festiva a fasce da € 2,50 cadauna	1° fascia 9.00-14,00 2° fascia 14,00-20.00 3° fascia 20,00-24,00	Giorni festivi dalle 9,00 alle 24,00		
Monza Sobborghi	1	Oraria diurna feriale e festiva € 1,20	Tariffa minima € 0,60	Giorni feriali e festivi dalle 7.00 alle 24.00	67	20/04/2015
		Fissa serale/notturna feriale e festiva € 2,50	Fascia 20.00-24.00			
Parco Porta Vedano (Delibera comunale n. 20 del 26.01.2018)	2	Tariffa giornaliera € 3,00	Dal lunedì al venerdì	Feriale e festiva: ora legale dalle 7.00 alle 20.00/ora solare dalle 7,30 alle 19,30	450	11/07/2009 - dal 30/6/2018 pagamento tutti i giorni (area a parcometro)
		Tariffa oraria € 1,50 con una tariffa massima giornaliera di € 7,00	Sabato, Domenica e Festivi			
		Giornaliera autobus € 30,00	Dal lunedì alla Domenica (max 2 bus)			
AREE SOSTA NON CUSTODITA IN AREA DELIMITATA		TARIFFA	NOTE	ORARI	POSTI AUTO (STALLI)	DATA INIZIO GESTIONE
Ospedale Nuovo S. Gerardo (Delibera comunale n. 20 del 26.01.2018)		Feriale e festiva € 2,00 per le prime 3 ore di sosta. € 1,00 per le ore successive (o frazione di esse) fino ad un massimo di € 5,00 giornaliero		Feriale e festiva dalle 7.00 alle 21.30	650	01/01/2005
Parco Porta Monza (Delibera comunale n. 20 del 26.01.2018)		Tariffa giornaliera € 3,00	Dal lunedì al venerdì	Feriale e festiva dalle 0.00 alle 24.00	1200	01/01/2005
		Tariffa oraria € 1,50 con una tariffa massima giornaliera di € 7,00	Sabato, Domenica e Festivi			

		Giornaliera autobus € 30,00	Dal lunedì alla Domenica (max 2 bus)			
Via Martiri delle Foibe - (Delibera comunale n. 20 del 26.01.2018)		Tariffa feriale: € 1,50 ogni ora fino ad un massimo di € 5,00 giornaliero	Tariffa minima € 0,80	Feriale dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 21.00 Feriale al sabato dalle 7.00 alle 14.00	132	14/03/2016

### Modalità di acquisto e pagamento dei Titoli di Sosta

Per i parcheggi gestiti con parcometro è possibile ottenere il

titolo di sosta:

- introducendo le monete corrispondenti alla tariffa richiesta o al periodo di sosta desiderato (parcometri Siemens di colore grigio)
- introducendo le monete o le banconote (massimo 20€) corrispondenti alla tariffa richiesta o al periodo di sosta desiderato (parcometri Ticker di colore azzurro dotati di rendiresto)
- pagando tramite carte elettroniche
- pagando tramite applicazioni Easy Park, Telepass Pay e tramite l'app Monza Mobilità

Per i parcheggi gestiti a barriera è possibile ottenere il titolo di sosta:

- premendo l'apposito pulsante di "richiesta ticket" nelle colonnine di accesso al parcheggio
- pagando l'importo corrispondente presso le casse automatiche o all'operatore presso il Parco (nei giorni festivi di massimo afflusso)
- accostando la tessera di "Abbonato" (rilasciata dagli uffici di MONZA MOBILITÀ ) ai lettori delle colonnine di entrata o di uscita.

### Controllo dei titoli di sosta ed eventuale sanzione amministrativa

Una parte del personale MONZA MOBILITÀ è costituita da addetti alla sosta (identificati da apposita divisa), abilitati a svolgere le funzioni di Ausiliario della Sosta ai sensi di legge, avendo seguito apposito corso e sostenuto l'esame di abilitazione presso gli organi della Polizia Municipale.

In caso di irregolarità, decorso il tempo per l'attivazione dei dispositivi di sosta, gli Ausiliari compilano la sanzione amministrativa, in funzione del tipo di violazione e contestano l'infrazione all'interessato, se presente.

Gli introiti delle sanzioni, secondo quanto previsto dal Codice della strada, sono incassati dal Comune di Monza "Polizia Municipale-Reperto Contravvenzioni".

Per maggiori informazioni circa il pagamento delle sanzioni è possibile consultare il sito del Comune di Monza alla pagina <https://www.comune.monza.it/it/servizi/Polizia-locale/Multe-e-Rimozioni-forzate/Come-pagare/>

## **PERMESSI ZTL, CENTRO STORICO E PASS DISABILI**

MONZA MOBILITA' SRL si occupa della gestione dei permessi per l'accesso alla Zona Traffico Limitato (situata all'interno del centro storico della città di Monza), del rilascio dei contrassegni disabili e dei permessi di sosta nel centro storico del Comune di Monza.

Le informazioni per ottenere un permesso ZTL sono disponibili sul portale della società nella sezione *Permessi* (<https://serviziweb.monzamobilita.it/ar/>).

Il pass disabili, il contrassegno azzurro uguale a quelli in uso in tutti i Paesi dell'Unione Europea, viene rilasciato da MONZA MOBILITA' SRL ai cittadini di Monza in possesso degli specifici requisiti.

Per richiedere le autorizzazioni ed i contrassegni di cui sopra, è possibile consultare il sito internet di MONZA MOBILITA' SRL, telefonare al numero 039209841 int. 1 o inviare un'email a [permessi@monzamobilita.it](mailto:permessi@monzamobilita.it)

## **BIKE SHARING**

Da novembre 2020 MONZA MOBILITA' SRL gestisce il servizio di bike sharing, da utilizzare per brevi e rapidi spostamenti in città.

Oggi sono a disposizione di cittadini e city users 60 biciclette, gestite su una rete di 13 stazioni attive nel Comune di Monza, oltre a 8 di prossima installazione.

Le biciclette possono essere utilizzate h 24 tutti i giorni della settimana. Il prelievo e la restituzione delle biciclette può avvenire in stazioni diverse.

È possibile sottoscrivere un abbonamento tramite l'app di Bicincittà (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.batsharing.android.urbibicitta&hl=it>).

Tutte le informazioni sul servizio sono disponibili al seguente link: <http://www.bicincitta.com/frmLeStazioniComune.aspx?ID=224>

Per ulteriori informazioni è possibile inviare un'email a [mobilitacondivisa@monzamobilita.it](mailto:mobilitacondivisa@monzamobilita.it)

## **MONOPATTINI IN SHARING**

Nel luglio 2020 MONZA MOBILITA' SRL ha seguito la gara per l'assegnazione del servizio in sharing di monopattini elettrici nel Comune di Monza.

Il servizio è fornito da due operatori: Emtransit srl e Wind Mobility. Possono fruire del servizio i Clienti maggiorenni, h 24 attraverso l'uso delle app: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ridedott.rider&hl=it> e <https://www.wind.co/italy>

Il servizio, di tipo free floating, è attivo su tutto il territorio comunale con 500 monopattini. All'interno del confine comunale è stata identificata un'area di "sosta vincolata" che comprende il centro storico, la

stazione ferroviaria e il parco in cui è possibile iniziare o chiudere il noleggio dei monopattini solo in specifiche aree di sosta virtuali mappate sulle app di ciascun operatore.

Per ulteriori informazioni è possibile inviare un'email a [mobilitacondivisa@monzamobilita.it](mailto:mobilitacondivisa@monzamobilita.it)

## **PUNZONATURA BICICLETTE**

Da aprile 2021 MONZA MOBILITA' SRL esegue servizio di punzonatura con tecnica indelebile, del codice fiscale del proprietario sul telaio della bicicletta, così da consentire, nei casi di ritrovamento della bicicletta, di rintracciare agevolmente il legittimo proprietario.

Il servizio viene svolto presso il deposito biciclette di Via Caduti del Lavoro.

Per richiedere il servizio di cui sopra, è possibile consultare il sito internet di MONZA MOBILITA' SRL <https://www.monzamobilita.it/mobilita-condivisa.html>, telefonare al numero 039209841 int. 2 o inviare un'email a [info@monzamobilita.it](mailto:info@monzamobilita.it)

## **Identificabilità del personale**

Al fine di aumentarne la visibilità, gli Ausiliari della Sosta nonché il Responsabile dei Servizi sul Territorio sono identificabili dall'apposito tesserino di riconoscimento, nonché dalla divisa, che deve essere indossata in perfetto ordine.

## **Monitoraggio sanitario del personale**

La società garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite gli accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

## **Formazione del personale**

MONZA MOBILITÀ SRL, consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico ed alla formazione generale del proprio personale.

Ausiliari della Sosta, Responsabile servizi sul territorio e addetti all'Ufficio Permessi, più degli altri, entrano in contatto diretto o indiretto con i Clienti, e sono tenuti a rivolgersi a loro con cortesia e rispetto, rispondendo professionalmente alle loro richieste, agevolandoli nell'esercizio dei diritti ed informandoli degli obblighi.

Anche al rimanente personale, impiegatizio o tecnico, oltre a corsi di formazione generale, vengono somministrati corsi di formazione, aggiornamento ed addestramento tecnico specifici per l'attività svolta.

## **Diritti dei Clienti**

I Clienti hanno diritto:

- Ad acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione dello stesso
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio
- A prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio (parcheggi a barriera)
- Alla riconoscibilità del personale preposto al contatto con il Cliente/Pubblico
- Ad inoltrare reclami
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti
- Ad ottenere la ricevuta della prestazione

## **Doveri dei Clienti**

I Clienti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di MONZA MOBILITÀ SRL e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. I Clienti inoltre devono usare le precauzioni necessarie a garantire la sicurezza di se stessi, delle proprie cose nonché degli Altri, tenere un comportamento corretto in particolare con il personale addetto al controllo ed all'Ufficio Permessi.

L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

### **Parcheggi su strada**

Si ricorda che i parcheggi su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada.

Sono condizioni per una sanzione:

- Mancata o non corretta esposizione del titolo di sosta che comprovi la regolarità della stessa;
- Mancato pagamento della sosta attraverso una delle app dedicate;
- Prolungata sosta oltre la data/ora rispetto a quanto indicato dal titolo di sosta o da una delle app dedicate;
- Sosta non corretta all'interno degli stalli "blu" (NB: le aree di sosta gestite da MONZA MOBILITÀ SRL sono controllate dagli Ausiliari della Sosta della stessa azienda).

### **Parcheggi a barriera**

Il regolamento delle aree gestite a barriera è esposto all'ingresso di ogni area e disciplina l'accesso alle stesse.

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, MONZA MOBILITÀ SRL è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi. I principali strumenti di comunicazione utilizzati da MONZA MOBILITÀ SRL per comunicare con la propria Clientela sono:

## Sito internet

Sul sito internet di MONZA MOBILITÀ SRL, [www.monzamobilita.it](http://www.monzamobilita.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni alla Clientela.

## Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti, secondo necessità, presso i parcometri dislocati nelle strade di Monza o all'esterno della sede dell'azienda. Inoltre presso le aree di sosta gestite a barriera è esposto il regolamento per l'utilizzo dei servizi.

## Informazioni telefoniche

### Direzione

Segreteria generale

Tel. +39 039 209841 int. 2

da Lunedì a Venerdì 8.30-12.30

### Reclami

Segreteria generale

Tel. +39 039 209841 int. 2

da Lunedì a Venerdì 8.30-12.30

### Ufficio Permessi

Tel. +39 039 209841 int. 1

Email [pemessi@monzamobilita.it](mailto:pemessi@monzamobilita.it)

da Lunedì a Venerdì 8.30-10.30

### Segnalazioni Disservizi Sosta

Operatore Sosta

Tel. +39 333 5628831

da Lunedì a Venerdì 9.00-12.30 / 14.00-17.15 / Sabato 9.00-12.45

## Reclami e suggerimenti

Reclami, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- telefonicamente al n. 039/209841int. 1 da Lunedì a Venerdì 8.30-12.30
- tramite posta elettronica all'indirizzo [info@monzamobilita.it](mailto:info@monzamobilita.it); utilizzando il formulario presente alla sezione "contattaci" del sito internet: [www.monzamobilita.it](http://www.monzamobilita.it);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a MONZA MOBILITÀ - Via Cernuschi, 8 - 20900 Monza (MB);

Nella segnalazione il Cliente dovrà indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire all'Azienda di inviare una risposta scritta; esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a MONZA MOBILITÀ SRL per la ricostruzione dei fatti.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima

MONZA MOBILITÀ SRL si impegna entro i 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione del reclamo a dare evidenza al cliente della valutazione e della presa in carico del problema. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi.

I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

I reclami anonimi (scritti o telefonici) saranno trattati esclusivamente a livello statistico.

MONZA MOBILITÀ SRL si impegna a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi.