

## **SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CIRCOLAZIONE STRADALE**

### **APPENDICE B.3**

#### **standard di servizio e sistema di monitoraggio**

##### **SEGNALETICA LUMINOSA**

##### **Qualità del servizio di gestione e manutenzione segnaletica stradale luminosa**

Definizione	Effettuazione degli interventi di manutenzione programmata nel rispetto della cadenza prevista in contratto
Modalità di calcolo	Differenza tra cadenza programmata e cadenza effettiva non superiore al 10%
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report
Livello minimo	90,00% di interventi rientranti nel range di differenza

##### **Qualità del servizio di gestione e manutenzione segnaletica stradale luminosa**

Definizione	Effettuazione degli interventi di manutenzione su guasto nel rispetto della cadenza prevista in contratto
Modalità di calcolo	rispetto della tempistica di intervento e di ripristino per codice di incrocio, salvi i casi di ritardi non imputabili al gestore, ad es. gravi danneggiamenti che richiedono lavorazioni complesse.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report; a vista su sinottico e registro C.O.; verifica a campione
Livello minimo	Intervento in 2 ore dalla segnalazione e ripristino in 5 ore in caso di guasto rilevanti in incroci classificati come critici; Intervento in 12 ore e ripristino in 24 ore negli altri casi.

##### **Qualità del servizio di gestione e manutenzione segnaletica stradale luminosa**

Definizione	Correttezza e tempestività nella gestione dei piani di traffico e delle modifiche temporanee alla circolazione
Modalità di calcolo	Coerenza tra programmato e attuato
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	A vista su sinottico e/o sistemi C.O.; verifica a campione
Livello minimo	Sì

**Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio di gestione e manutenzione segnaletica stradale luminosa**

Definizione	Rispetto del cronoprogramma previsto per la realizzazione di un nuovo investimento o di un intervento di manutenzione straordinaria a decorrere dall'ordine di esecuzione dato dal Comune
Modalità di calcolo	Differenza tra i giorni previsti per l'esecuzione dell'intervento e i giorni effettivamente impiegati, salvi i casi di ritardi non imputabili al gestore, es. rilascio di autorizzazioni, etc.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	A conclusione dell'intervento
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica esaustiva
Livello minimo	Minore/uguale al 10,00%

**Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio di gestione e manutenzione segnaletica stradale luminosa**

Definizione	Rispetto dei costi previsti per la realizzazione di un nuovo investimento o di un intervento di manutenzione straordinaria
Modalità di calcolo	Differenza tra il quadro economico di progetto e le spese effettivamente sostenute, salvo imprevisti da accertarsi nei limiti e alle condizioni previsti dalla normativa vigente
Periodicità di calcolo/raccolta dati	A conclusione dell'intervento
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica esaustiva
Livello minimo	Minore/uguale al 10,00%

**SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE**

**Efficienza del servizio**

Definizione	Indicatore del grado di copertura di segnaletica (orizzontale, verticale) del territorio comunale.
Modalità di calcolo	Confronto nell'unità di tempo tra lavori ed opere effettuati, forniture rese ed attività programmate, secondo il programma definito.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione mediante sopralluoghi in loco, oggetto d'intervento di manutenzione programmata
Livello minimo	Realizzazione di almeno il 70 % di lavori, opere e forniture programmate

**Tempestività del servizio**

Definizione	Indicatore del grado di reattività dai fini dell'apposizione di segnaletica verticale, in situazioni di emergenza*
-------------	--

Modalità di calcolo	Misurazione del tempo intercorrente tra la segnalazione comunale della situazione di emergenza ed il ripristino della segnaletica verticale.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica esaustiva
Livello minimo	Attivazione intervento entro 8 ore dalla presa in carico della segnalazione comunale della situazione di emergenza

\*Con apposito atto sono definite e distinte le situazioni di emergenza

### **Qualità del servizio**

Definizione	Indicatore della qualità della segnaletica (orizzontale, verticale, complementare ecc) del territorio comunale
Modalità di calcolo	Verifica empirica rispetto a standard di qualità condivisi
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione mediante sopralluogo in loco, oggetto di intervento di manutenzione programmata
Livello minimo	99 % di lavori, opere e forniture programmate che rispondono a standard di qualità condivisi

### **Trasparenza del servizio**

Definizione ***	Indicatore della tempistica necessaria a fornire risposte**** complete ed esaurienti al cittadino che segnala problemi, carenze, ecc relative alla segnaletica stradale nel territorio comunale
Modalità di calcolo	Misurazione del tempo intercorrente tra registrazione della segnalazione ed evasione della risposta
Periodicità di calcolo/raccolta dati	mensile
Modalità di rilevazione dei dati	accesso periodico ad archivi, registri, ecc in cui sono conservati i dati interessati
Livello minimo	Minore/uguale a 7 giorni lavorativi dalla segnalazione al gestore

\*\*\* Il Comune è il destinatario delle segnalazione. Questi le valuta e le smista a Brescia Mobilità che le prende in carico e risponde nei tempi previsti

\*\*\*\* Per risposta si intende la comunicazione di presa in carico del problema