

**SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLA SOSTA
SU SUOLO PUBBLICO E IN STRUTTURA**

APPENDICE A.3
standard di servizio e sistema di monitoraggio

Accessibilità del servizio sosta su suolo pubblico

Definizione	Facilità per l'utenza ad effettuare le operazioni di pagamento ticket – vicinanza.
Modalità di calcolo	Distanza massima di 70 mt. dal parcometro rispetto a ciascuno stallo di sosta
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report e verifica a campione mediante sopralluogo; verifica esaustiva in caso di nuove aree.
Livello minimo	80 % per aree già essere; 95 % per nuove aree

Funzionamento del servizio sosta su suolo pubblico

Definizione	Funzionamento dei parcometri dislocati sul territorio comunale
Modalità di calcolo	Media mensile della percentuale di dispositivi funzionanti, calcolata come tempo effettivo complessivo di disponibilità rispetto al tempo totale complessivo di servizio dei dispositivi presenti sul territorio comunale, salvo casi di indisponibilità per cause non concernenti responsabilità del gestore.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report e verifica a campione mediante sopralluogo
Livello minimo	90,00%

Qualità del servizio sosta su suolo pubblico

Definizione	Visibilità della segnaletica stradale orizzontale e verticale indicante le aree di sosta a pagamento
Modalità di calcolo	Verifica empirica dell'effettuazione degli interventi di manutenzione programmati
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione mediante sopralluogo
Livello minimo	90,00% di aree conformi

Accessibilità del servizio sosta in struttura

Definizione	Funzionamento degli impianti di gestione della sosta (colonnine in ingresso e in uscita e casse automatiche per il pagamento del ticket) nei parcheggi in struttura
-------------	---

Modalità di calcolo	Media mensile della percentuale di dispositivi funzionanti, calcolata come tempo effettivo complessivo di disponibilità rispetto al tempo totale complessivo di servizio dei dispositivi della medesima tipologia presenti nella medesima struttura, salvo casi di indisponibilità per cause non concernenti responsabilità del gestore.
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report e verifica a campione mediante sopralluogo
Livello minimo	90,00%

Sicurezza del servizio sosta in struttura

Definizione	Funzionamento degli impianti di sicurezza all'interno dei parcheggi in struttura
Modalità di calcolo	Misurazione del tempo intercorrente tra l'avverarsi di guasti rilevanti e il ripristino delle funzionalità del sistema di sicurezza
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report e verifica esaustiva
Livello minimo	Massimo 1 giorno lavorativo

Qualità del servizio sosta in struttura

Definizione	Grado di pulizia dei locali adibiti a parcheggi in struttura e delle aree
Modalità di calcolo	Verifica empirica dell'effettuazione degli interventi di pulizia programmati
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione mediante sopralluogo
Livello minimo	90,00% di aree conformi

Trasparenza del servizio sosta su suolo pubblico e in struttura

Definizione	Tempestività e chiarezza nelle informazioni all'utenza rispetto a tariffe, orari e condizioni
Modalità di calcolo	Verifica empirica della presenza di adeguata comunicazione (cartellonistica, sito, etc.)
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale

Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione anche mediante sopralluogo
Livello minimo	Sì

Rapporti con l'utenza del servizio sosta su suolo pubblico e in struttura

Definizione	Tempi di risposta del customer care
Modalità di calcolo	Tempo di attesa massima in caso di chiamata
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione
Livello minimo	Minore/uguale a 2 minuti, salvo i casi di operatore già impegnato in colloquio telefonico con altro utente.

Rapporti con l'utenza del servizio sosta su suolo pubblico e in struttura

Definizione	Tempi di evasione delle richieste pervenute al Servizio Clienti
Modalità di calcolo	Tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta / segnalazione e la risposta all'utenza
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione
Livello minimo	Minore/uguale a 7 giorni lavorativi dalla segnalazione al gestore

Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio sosta

Definizione	Rispetto del cronoprogramma previsto per la realizzazione di un nuovo investimento 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, 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	Inferiore/uguale al 10,00%

Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio sosta

Definizione	Rispetto dei costi previsti per la realizzazione di un nuovo investimento
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	Inferiore/uguale al 10,00%