



CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO E ATTIVITA' COMPLEMENTARI CONNESSE ALL'UTILIZZO PROVENTI VINCOLATI AI SENSI DELL'ART. 7 DEL D.Lgs 285/92 e S.M.I. (Codice della Strada)

ALLEGATO B) QUALITA' - Standard di qualità del servizio

PRINCIPI FONDAMENTALI

Gestore è tenuto ad adottare le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

1. Le parti si obbligano ad uno stretto coordinamento al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi, l'equilibrio ottimale fra qualità, sicurezza, economicità ed efficienza di quanto è regolato dal presente Contratto, nel rispetto dei ruoli stabiliti dal Contratto stesso.
2. In particolare, l'erogazione del Servizio si ispira ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia, efficienza ed economicità di cui all'Allegato 1 del D.P.C.M. Del 27 gennaio 1994, nonché al rispetto degli standard qualitativi quali diritti fondamentali degli utenti, ai sensi della L. n. 281 del 30 luglio 1998, e più esattamente:
 - a. Uguaglianza: l'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'uguaglianza deve essere intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione in quanto deve essere garantita la parità di trattamento;
 - b. Imparzialità: il soggetto Gestore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività ed imparzialità;
 - c. Continuità: l'erogazione del Servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalle norme di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del Servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi il Gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
 - d. Partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore. L'utente ha diritto d'accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto d'accesso ed il relativo contenuto è esercitato secondo le modalità previste dalla L. n. 241/1990, dal relativo regolamento attuativo e dal Regolamento interno del Gestore.
 - e. Efficacia, efficienza, economicità: il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità propria del Comune ai sensi dell'art. 97 della Costituzione: il Gestore è tenuto ad adottare le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Nell'erogazione dei servizi, la società si impegna a rispettare i seguenti principi:

- di eguaglianza e di imparzialità al fine di rendere accessibili i servizi a tutti i cittadini, senza distinzione;
- di continuità, per assicurare un servizio regolare e ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi;
- di partecipazione e di collaborazione con il Cliente, per ottenere informazioni, formulare suggerimenti e inoltrare reclami;
- di efficacia e di efficienza, adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

QUALITÀ E AMBIENTE

La Società presta la massima attenzione verso la qualità e l'ambiente.

La Società, partendo dalla filosofia del "miglioramento continuo", mira ad integrare le azioni ed i comportamenti aziendali in un unico e coerente sistema in grado di governare, in prospettiva, le variabili di Qualità e Ambiente. Il rispetto dell'Ambiente, così come la Qualità, coinvolge l'organizzazione ad ogni livello sia nei rapporti interni che in quelli esterni.

Il personale dipendente, a tutti i livelli, è formato e coinvolto sulle politiche di qualità e ambientali assunte dall'azienda e sugli obiettivi di miglioramento, rendendo consapevole ciascun lavoratore sull'impatto che la sua attività può produrre sull'ambiente.

La Società si propone di diffondere e rendere visibili all'esterno la politica e le strategie in materia di Qualità e Ambiente, attraverso uno stretto dialogo con le autorità pubbliche ed i clienti.

Per questo si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- ricorrere principalmente a fornitori e appaltatori qualificati rispetto ai principi di gestione per la qualità e l'ambiente;
- rispettare le normative comunitarie, nazionali e regionali ed i propri standard di prestazioni ambientali ricercando una collaborazione trasparente e costruttiva con le autorità;
- comunicare in modo trasparente a tutta la comunità la politica ambientale, gli obiettivi e le prestazioni ambientali attraverso la pubblicazione annuale di un apposito rapporto ambientale.

la società si impegna a:

- valutare costantemente e preventivamente gli effetti ambientali di ogni attività svolta nel sito, adottando misure atte a prevenire possibili inquinamenti;
- effettuare audit periodiche, per valutare le interazioni con l'ambiente prodotte dal proprio operare e definire, ogni anno, gli aspetti sui quali concentrare i propri sforzi, con le azioni da intraprendere al fine del miglioramento delle prestazioni ambientali;

- gestire e controllare i processi al fine di ridurre l'impatto ambientale attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di modalità operative e l'impiego di appropriate risorse.

PREMESSA

L'Affidatario è tenuto a garantire un livello di qualità ed efficienza costante per tutto il periodo di affidamento del servizio.

Il presente allegato descrive i livelli minimi di qualità del servizio che l'Affidatario è tenuto a rispettare ed a garantire all'utenza. Tali standard costituiscono livelli inderogabili e possono essere modificati nelle modalità previste per le modifiche del Contratto di Servizio.

L'Affidatario è tenuto a rendicontare periodicamente sull'effettivo rispetto degli standard previsti nel presente Allegato. In caso di mancato rispetto di tali standard, è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Ente Affidante precisando le cause soggiacenti tale mancato rispetto.

Gli standard di qualità previsti nel presente Contratto di Servizio, costituiscono valori minimi, ma è comunque possibile per l'Affidatario prevedere standard migliorativi anche nell'ambito della Carta dei Servizi da predisporre ai sensi dell'Art. 18 del Contratto di Servizio e sono riassumibili nelle seguenti macro categorie di obiettivi:

1. garantire la possibilità per l'utenza di pagare la sosta in modo efficace;
2. garantire la riscossione delle tariffe di sosta;
3. garantire la verifica delle violazioni del Codice della Strada;
4. garantire la corretta identificazione e l'usabilità degli stalli;
5. garantire l'utilizzo delle strutture adibite alla sosta degli autoveicoli;
6. garantire la riscossione delle tariffe di sosta in struttura;
7. garantire la corretta locazione dei posti auto presso il parcheggio;
8. assicurare al Corpo di Polizia Locale un efficace servizio di rimozione delle autovetture.

1. Garantire la possibilità per l'utenza di pagare la sosta in modo efficace

Al fine di assicurare la fruibilità agli utenti dei posti auto dislocati sul territorio comunale e di assicurare un elevato livello di disponibilità di modalità di pagamento della sosta medesima, **l'Affidatario** è tenuto a rispettare i seguenti standard e dare conto di tale rispetto all'Ente Affidante.

- **1.1** Garantire 2 interventi di manutenzione preventiva e pulizia dei parcometri annui, al termine della stagione di pagamento prevista e controllo sul corretto funzionamento all'inizio della stagione medesima.

Il presente obbligo è assolvibile dal Gestore tramite proprio personale e tramite personale esterno adeguatamente preparato per la pulizia della strumentazione.

Nell'ambito della rendicontazione annuale, l'Affidatario è tenuto a certificare l'avvenuta manutenzione e pulizia di ciascun parcometro all'Ente Affidante nell'ambito della prima rendicontazione semestrale successiva all'avvenuto intervento.

- **1.2** Garantire la presenza di abbonamenti e di tessere disponibili presso la biglietteria almeno pari al numero di richieste relative alle diverse tipologie di cui al medesimo arco bisettimanale del precedente anno solare.

A titolo esemplificativo, in qualsiasi giorno delle prime due settimane di Dicembre di ogni anno, dovranno essere disponibili in biglietteria un numero di abbonamenti e tessere prepagate da vendere all'utenza pari al numero di quelle vendute nelle prime due settimane di Dicembre dell'anno precedente.

Nell'ambito della rendicontazione, l'Affidatario è tenuto a riportare eventuali casi di ammanchi evidenziando il motivo di tali avvenimenti.

- **1.3** Garantire un numero massimo di stalli per parcometro pari a quello vigente alla data di entrata in vigore del Contratto di Servizio pari a n. 24 stalli/parcometro e assicurare la presenza di almeno n. 3 parcometri nelle aree di sosta nelle quali sono presenti un numero di stalli superiore a 50.

L'Ente Affidante verificherà il rispetto del presente standard di servizio sulla base della rendicontazione periodica dell'Affidatario, con particolare riferimento al rapporto annuale sul numero di stalli e numero di parcometri, ma anche attraverso specifici controlli ad hoc sul territorio.

- **1.4** Garantire la presenza di massimo un parcometro non funzionante per area di sosta e, ove il malfunzionamento non sia tale da necessitare di interventi straordinari, rilevabili tramite il telecontrollo da remoto, l'intervento di un proprio tecnico specializzato entro 2 ore dall'individuazione del malfunzionamento.

L'Ente Affidante verificherà il rispetto del presente standard di servizio sulla base della rendicontazione periodica dell'Affidatario, ma anche attraverso specifici controlli ad hoc sul territorio.

- **1.5** Garantire la presenza di minimo n. 1 (una) macchina cambiamonete funzionante e rifornita, in appoggio ai parcometri non predisposti al pagamento con banconote o alla restituzione del denaro, oppure siti in aree periferiche. Ove venisse segnalato un malfunzionamento del cambiamonete, ove il malfunzionamento non sia tale da necessitare Interventi straordinari, l'Affidatario garantisce l'intervento di un proprio tecnico specializzato entro 2 ore dall'individuazione del malfunzionamento.

2 Garantire la riscossione delle tariffe di sosta

- **2.1** Garantire la presenza di un sistema di telecontrollo per i parcometri dislocati sul territorio che permetta la verifica del livelli di riempimento delle casse degli stessi.

Come meglio specificato nell'Allegato, l'Affidatario dovrà assicurare all'Ente Affidante la possibilità di visionare ogni sera, tramite sistema condiviso tramite web service, il livello di riempimento di ciascun parcometro.

- **2.2** Garantire lo svuotamento dei parcometri in tempi tali da evitare il riempimento delle relative casse, come da evidenze da telecontrollo.

3 Garantire la verifica delle violazioni del Codice della Strada

- **3.1** Garantire un adeguato numero di controlli delle violazioni delle disposizioni per la sosta tariffata su strada.

E' fatto obbligo all'Affidatario di garantire almeno la presenza di un addetto su strada che effettui l'accertamento ai sensi dell'Art. 17 del Codice della Strada secondo modalità che assicurino un maggior controllo nelle aree a più alta rotazione.

- **3.2** Garantire che l'accertamento delle violazioni sia effettuato secondo modalità conformi a quanto richiesto dal Corpo di Polizia Locale.

4 Garantire la corretta identificazione e l'usabilità degli stalli

- **4.1** Garantire la completa manutenzione preventiva della segnaletica orizzontale e verticale con cadenza annuale e l'avvio di eventuale manutenzione riparativa a seguito di danni alla stessa e garantire un'efficace manutenzione degli stalli.

in particolare il Gestore si impegna a garantire la completa manutenzione della segnaletica di competenza (orizzontale e verticale relativa alle cosiddette strisce blu) ogni anno nel periodo di non vigenza della sosta a pagamento.

Inoltre il Gestore si impegna ad effettuare l'asfaltatura degli stalli secondo modalità e periodicità che permettano un utilizzo efficace degli stessi da parte degli utenti e coerenti con la programmazione della manutenzione delle strade da parte dell'Ente Affidante.

5 Garantire l'utilizzo delle strutture adibite alla sosta degli autoveicoli

- **5.1** Garantire una periodicità almeno annuale di manutenzione preventiva delle attrezzature meccaniche per l'accesso ai parcheggi Area Feltrinelli-Area nuovo parcheggio viale Garibaldi e delle casse automatiche afferenti alla struttura.

In particolare il Gestore si impegna a garantire la completa manutenzione delle attrezzature meccaniche e delle casse automatiche dei Parcheggi ogni anno in un periodo che minimizzi l'impatto sull'utenza. Inoltre il Gestore dovrà assicurare l'intervento tempestivo in caso di malfunzionamenti delle attrezzature e delle casse automatiche.

6 Garantire la riscossione delle tariffe di sosta in struttura

E' fatto obbligo al Gestore di garantire il funzionamento di tutti i sistemi possibili per il pagamento della sosta presso le strutture per l'accesso ai parcheggi Area Feltrinelli Area nuovo parcheggio viale Garibaldi. In particolare, tale servizio dovrà essere reso con i seguenti standard minimi di qualità:

- **6.1.** Possibilità di pagamento della sosta tariffata in struttura tramite pagamento in contanti e pagamento elettronico;
- **6.2** Svuotamento delle casse dei parcheggi Area Feltrinelli Area nuovo parcheggio viale Garibaldi. con tempistiche tali da evitare il loro riempimento e la conseguente interruzione di usabilità delle stesse, a seguito di puntuale e giornaliera verifica di un operatore;
- **6.3** Possibilità di stipula dei contratti di concessione degli stalli dislocati nel piano Interrato presso gli Uffici Amministrativi dell'Affidatario.

7 Garantire la corretta locazione dei posti auto presso il parcheggio Area Feltrinelli Area nuovo parcheggio viale Garibaldi

Al fine di garantire la massima informazione all'utenza sulla disponibilità di posti auto a pagamento presso il parcheggio Area Feltrinelli-Area nuovo parcheggio viale Garibaldi. L'Affidatario dovrà rispettare obblighi e standard di qualità nei seguenti ambiti specifici:

- Tempistiche e modalità di comunicazione ai locatari ed utenti e modalità di comunicazione al pubblico dei posti liberi;
- Assistenza ad utenza ed ai locatari in caso di malfunzionamento delle attrezzature.

In particolare l'Affidatario dovrà assicurare:

- **7.1** La comunicazione in tempo reale agli utenti occasionali, tramite indicazioni sul display posto all'entrata della struttura dei posti liberi.
- **7.2.** La comunicazione ai concessionari di posti auto per iscritto a mezzo lettera o e-mail al verificarsi di eventi che incidano sull'utilizzabilità del posto auto ed In caso di approssimarsi della scadenza della concessione.
- **7.3** La reperibilità 24 ore al giorno di un addetto per gli utenti, da potersi contattare tramite apposito tasto allarme o per via telefonica. Le modalità di comunicazione con l'addetto reperibile dovranno essere rese disponibili all'utenza.

8 Assicurare al Corpo di Polizia Locale un efficace servizio di rimozione delle autovetture

Al fine di garantire pieno supporto al Corpo di Polizia Locale nella rimozione dei mezzi in sosta vietata, l'Affidatario si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità:

- L'Affidatario si impegna, entro 30 (trenta) giorni dall'inizio di ciascuna stagione (coincidente con i periodi di pagamento della sosta tariffata), a richiedere al Corpo di Polizia Locale, il quale è tenuto a rispondere entro 5 (cinque) giorni dall'avvenuta ricezione della richiesta, di concordare un calendario alla luce del quale effettuare il servizio rimozioni ed a garantire comunque la disponibilità di un addetto in caso di necessità impreviste comunicate dal Corpo di Polizia Locale.