

ALLEGATO 3 AL CONTRATTO- INDICATORI DI QUALITA'

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Parcheggi
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Non sono previsti abbonamenti
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Non sono previsti abbonamenti
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Non sono previsti abbonamenti
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Non sono previsti abbonamenti
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	30 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	48 h, esclusi festivi
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Una volta alla settimana durante l'esercizio
Carta dei servizi	qualitativo	Verrà predisposta a seguito individuazione tecnologia prescelta
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Nessuna rateizzazione prevista, modalità di pagamento in contanti o cashless
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Vedi allegato 1 al contratto e PEF
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Vedi allegato 1 al contratto e PEF
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Monitoraggio tramite telecontrollo da parte della società affidataria nonché controllo ogni semestre
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Verrà predisposto apposito DVR e DVRI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Verranno destinati appositi stalli per gli utenti disabili
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	Realizzazione dell'investimento, con installazione delle infrastrutture entro 90 giorni dall'efficacia dell'affidamento (post 60 giorni pubblicazione su sito trasparenza ANAC).
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	15minuti gratuiti all'inizio della sosta e il costo forfettario giornaliero.
Accessi riservati	quantitativo	No
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	Funzionalità dei parcometri per più del 90% degli installati (max disfunzioni per 3 parcometri) -