



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE MOBILITÀ

**AFFIDAMENTO DIRETTO IN HOUSE A GENOVA
PARCHEGGI SPA DEI SERVIZI DI GESTIONE
DELLA SOSTA SU SUOLO PUBBLICO, BIKE
SHARING ED ATTIVITA' CORRELATE SUL
TERRITORIO DEL COMUNE DI GENOVA
SECONDO GLI INDIRIZZI DELLA
DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE N.
00081/2013**

ALLEGATO F

Qualità, Monitoraggio, Penali



[1] INTRODUZIONE

Il presente documento riporta gli elementi che definiscono:

- il monitoraggio dei servizi oggetto del contratto (sezione 1);
- la carta dei servizi (sezione 2);
- l'indagine di customer satisfaction (sezione 3);
- le penali amministrative (sezione 4).

§§§



[2] REPORT PERIODICI IN AUTOCERTIFICAZIONE

In questa sezione vengono dettagliati i formati dei documenti (di seguito “Report periodici”) che GENOVA PARCHEGGI dovrà inviare con regolarità al COMUNE, nei tempi e nelle modalità stabilite all’Art. 11 del Contratto di Servizio.

In aggiunta alle informazioni contenute nei Report periodici di cui di seguito, il COMUNE si riserva la possibilità di richiedere saltuariamente ulteriori e specifiche elaborazioni dati.

I Report periodici dovranno essere inviati in via telematica agli indirizzi di posta elettronica che verranno comunicati dalla Direzione Mobilità del Comune di Genova su file formato MS Word (per quanto riguarda la nota metodologica – vedi [2.0]) e MS Excel (per quanto riguarda i report analitici – vedi [2.1], [2.2], [2.3], [2.4] e [2.5]), attenendosi scrupolosamente ai formati riportati nel seguito.

§§§

[2.0] NOTA METODOLOGICA

Il documento dovrà riportare una breve descrizione della metodologia seguita per la rilevazione dei dati e la compilazione dei report analitici.

Dovranno essere indicate le eventuali anomalie e problematiche riscontrate nel periodo.

§§§

[2.1] REPORT PERIODICO PER IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA

Il report periodico per il servizio in oggetto dovrà essere strutturato secondo il seguente indice:

1. Consistenza Blu Area

Riporta, con dettaglio mensile, la consistenza degli stalli dedicati al servizio di sosta a pagamento su suolo pubblico, con specifico riferimento alla regolamentazione Blu Area nel periodo di riferimento.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 1.1 / CONSISTENZA BLU AREA				
PERIODO DI RIFERIMENTO				
TIPOLOGIA DATO ⁽¹⁾	FASCIA TARIFF.	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero di stalli Blu Area – zona A				
Numero di stalli Blu Area – zona B				
...				
Numero di stalli Blu Area – zona n				

⁽¹⁾ Consistenza al primo giorno del mese

Nel caso di zone soggette a più regimi tariffari, dovrà essere specificato il dettaglio degli stalli soggetti alle diverse tariffe (es. per la zona H dovrà essere riportato il dato relativo a H1 ed H3)



2. Consistenza Isole Azzurre

Riporta, con dettaglio mensile, la consistenza degli stalli dedicati al servizio di sosta a pagamento su suolo pubblico, con specifico riferimento alla regolamentazione Isola Azzurra nel periodo di riferimento.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 1.2 / CONSISTENZA ISOLE AZZURRE				
PERIODO DI RIFERIMENTO				
TIPOLOGIA DATO ⁽²⁾	FASCIA TARIFF.	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero di stalli Isola Azzurra x				
Numero di stalli Isola Azzurra y				
...				
Numero di stalli Isola Azzurra z				

3. Consistenza Zone Sosta Residenti

Riporta, con dettaglio mensile, la consistenza degli stalli dedicati al servizio di sosta a pagamento su suolo pubblico, con specifico riferimento alla regolamentazione Sosta Residenti nel periodo di riferimento.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 1.3 / CONSISTENZA ZONE SOSTA RESIDENTI				
PERIODO DI RIFERIMENTO				
TIPOLOGIA DATO ⁽³⁾	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3	
Zona Residenti x				
Zona Residenti y				
...				
Zona Residenti z				

4. Abbonamenti Blu Area per residenti

Riporta, con dettaglio mensile, il numero delle diverse tipologie di abbonamenti Blu Area per Residenti rilasciati nel corso del periodo di riferimento.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 1.4 / ABBONAMENTI SOSTA RESIDENTI				
PERIODO DI RIFERIMENTO				
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3	
Abbonamento Blu Area Residenti – zona AB				
Abbonamento Blu Area Residenti – zona AL				
...				
Abbonamento Blu Area Residenti – zona xy				

⁽²⁾ Consistenza al primo giorno del mese

⁽³⁾ Consistenza al primo giorno del mese



5. Abbonamenti Blu Area e Isole Azzurre per categorie

Riporta, con dettaglio mensile, il numero degli abbonamenti Blu Area e/o Isole Azzurre per le diverse categorie identificate nel documento “Disciplina della sosta a pagamento su suolo pubblico” (ALLEGATO H al Contratto) rilasciati nel corso del periodo di riferimento.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 1.5 / ABBONAMENTI SOSTA CATEGORIE			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
ID – Categoria* /Contrassegni categoria aa**			
ID – Categoria /Contrassegni categoria ab			
...			
ID – Categoria /Contrassegni categoria zz			

* identificativo della categoria di appartenenza secondo il documento “Disciplina dell’accesso alle Zone a Traffico Limitato”

** breve descrizione della categoria

§§§

[2.2] ⁴

[2.3] **REPORT PERIODICO PER IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI BIKE SHARING**

Il report periodico per il servizio in oggetto dovrà essere strutturato secondo il seguente indice:

1. Consistenza servizio

Riporta, con dettaglio mensile, gli indicatori relativi alla consistenza dei beni strumentali al servizio bike sharing.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 3.1 / BIKE SHARING – CONSISTENZA BENI STRUMENTAI AL SERVIZIO			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero biciclette			
Numero Velostazioni			
Numero Agganci			

2. Dati clientela

Riporta, con dettaglio mensile, gli indicatori relativi alla clientela del servizio bike sharing.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

⁴ Paragrafo eliminato da DGC-2016-259



TABELLA 3.2 / BIKE SHARING – TITOLI VENDUTI			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero abbonamenti annuali attivi			
Numero abbonamenti occasionali utilizzati nel trimestre (tradizionali)			
Numero abbonamenti occasionali utilizzati nel trimestre (app mobile)			

3. Utilizzo del servizio

Riporta, con dettaglio mensile, gli indicatori relativi all'effettivo utilizzo del servizio bike sharing. Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 3.3 / BIKE SHARING – UTILIZZO DEL SERVIZIO			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Tempo medio di utilizzo del mezzo prelevato	T < 30 min		
	30 min < T < 60 min		
	60 min < T < 90 min		
Numero abbonamenti occasionali utilizzati nel trimestre (tradizionali)			
Numero abbonamenti occasionali utilizzati nel trimestre (app mobile)			

4. Matrice Origine / Destinazione

Viene inoltre richiesta la fornitura della matrice Origine / Destinazione dei prelievi /agganci bici calcolato come valore sull'intero trimestre di riferimento:

§§§

[2.4] REPORT PERIODICO PER IL MONITORAGGIO DELLA ATTIVITÀ DI RILASCIO / RINNOVO DEI CONTRASSEGNI PER SOGGETTI PORTATORI DI HANDICAP E DELLE AUTORIZZAZIONI / CONTRASSEGNI PER LA CIRCOLAZIONE LUNGO LE CORSIE RISERVATE AL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Il report periodico per il servizio in oggetto dovrà essere strutturato secondo il seguente indice:

1. Dati relativi ai contrassegni portatori di handicap

Riporta, con dettaglio mensile, gli indicatori relativi alla attività di rilascio / rinnovo dei contrassegni per soggetti portatori di handicap.

Da presentarsi secondo il formato seguente:



TABELLA 4.1 / CONTRASSEGNO UNICO DISABILI EUROPREO (C.U.D.E.)			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero CUDE a tempo indeterminato rilasciati (primo rilascio)			
Numero duplicati CUDE a tempo indeterminato in corso di validità emessi			
Numero CUDE a tempo indeterminato rinnovati			
Numero CUDE a tempo determinato rilasciati (primo rilascio)			
Numero CUDE a tempo determinato rinnovati			
Numero duplicati CUDE a tempo determinato in corso di validità emessi			
Numero CUDE a tempo indeterminato ritirati			
Numero CUDE a tempo indeterminato che risulterebbero in circolazione			

2. Dati relativi ai contrassegni corsie gialle

Riporta, con dettaglio mensile, gli indicatori relativi alla attività di rilascio / rinnovo dei contrassegni per la circolazione sulle corsie gialle.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 4.2 / CONTRASSEGNO CIRCOLAZIONE CORSIE GIALLE			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero contrassegni per il transito su corsie gialle rilasciati (primo rilascio)			
Numero contrassegni per il transito su corsie gialle rinnovati			
Numero duplicati contrassegni per il transito su corsie gialle in corso di validità emessi			

§§§

[2.5] REPORT PERIODICO PER IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE DELLA REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCESSI ALLE ZONE A TRAFFICO LIMITATO (ZTL) DI TUTTO IL TERRITORIO COMUNALE

Il report periodico per il servizio in oggetto dovrà essere strutturato secondo il seguente indice:

1. Contrassegno ZTL per residenti

Riporta, con dettaglio mensile, il numero dei contrassegni ZTL per residenti rilasciati nel corso del periodo di riferimento, per ciascuna ZTL attiva.

Da presentarsi secondo il formato seguente:



TABELLA 5.1 / CONTRASSEGNI ZTL RESIDENTI			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Contrassegni Residenti – ZTL X			
Contrassegni Residenti – ZTL Y			
...			
Contrassegni Residenti – ZTL Z			

2. Contrassegni per l'accesso alle ZTL per categorie

Riporta, con dettaglio mensile, il numero dei contrassegni ZTL (per ciascuna ZTL attiva sul territorio) rilasciati alle diverse categorie identificate nel documento “Disciplina dell'accesso alle Zone a Traffico Limitato” (ALLEGATO J al Contratto) nel corso del periodo di riferimento.

Da presentarsi secondo il formato seguente:

TABELLA 5.2 / CONTRASSEGNI ZTL CATEGORIE DIVERSE			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
ID – Categoria* /Contrassegni categoria aa**			
ID – Categoria /Contrassegni categoria ab			
...			
ID – Categoria /Contrassegni categoria zz			

* identificativo della categoria di appartenenza secondo il documento “Disciplina dell'accesso alle Zone a Traffico Limitato”

** breve descrizione della categoria

3. Attività relativa al telecontrollo accessi

Riporta, con dettaglio mensile, il numero dei transiti in ZTL, per ciascun varco e per ciascuna ZTL attiva sul territorio. Inoltre il totale dei transiti sospetti rilevati ed i conseguenti interventi dell'operatore.

Da presentarsi secondo il formato seguente

TABELLA 5.3.a / ATTIVITA' TELECONTROLLO - ZTL XX			
PERIODO DI RIFERIMENTO			
TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero transiti Varco XX			
Numero transiti Varco XY			
...			
Numero transiti Varco ZZ			

TABELLA 5.3.... / ATTIVITA' TELECONTROLLO - ZTL XY			
PERIODO DI RIFERIMENTO			



TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Numero transiti Varco XX			
Numero transiti Varco XY			
...			
Numero transiti Varco ZZ			

TABELLA 5.4 / ATTIVITA' TELECONTROLLO

PERIODO DI RIFERIMENTO

TIPOLOGIA DATO	VALORE MESE 1	VALORE MESE 2	VALORE MESE 3
Totale transiti sospetti / interventi operatore			

§§§



[3] CARTA DEI SERVIZI

Secondo quanto previsto all'art. 6, c.6, del Contratto, GENOVA PARCHEGGI deve provvedere a predisporre la Carta dei Servizi in riferimento all'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento, entro 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del contratto stesso e sottoporla per l'approvazione al Comune di Genova.

§§§

[3.1] OBIETTIVI

La Carta dei Servizi dovrà contenere gli indicatori, qualitativi e quantitativi, più significativi dei servizi gestiti, con particolare riferimento a:

- vendita ed assistenza,
- informazioni,
- servizi per soggetti portatori di handicap,
- confort,
- personale,
- rapporti con i clienti.

La Carta dei Servizi dovrà essere redatta in conformità al modello di carta dei servizi approvato con Delibera n. 24 / 2012 dell'Autorità sui Servizi Pubblici Locali (ASPL) del Comune di Genova e di cui un estratto è riportato nel paragrafo seguente.

Nel caso di aggiornamenti del modello deliberato dalla ASPL, GENOVA PARCHEGGI si conformerà alle modifiche apportate.

§§§

[3.2] AGGIORNAMENTI

La Carta dei Servizi dovrà essere aggiornata con cadenza annuale e sottoposta al Comune per l'approvazione entro 60 giorni dal termine del periodo di riferimento.

Il primo aggiornamento alla Carta dei Servizi dovrà avere validità a partire dal 01.01.2015.

Nel periodo compreso antecedente l'ingresso in esercizio della Carta dei Servizi, continuerà ad essere valida la Carta dei Servizi in vigore al momento dell'affidamento.

§§§

[3.3] ESTRATTO - ALLEGATO B ALLA DELIBERA ASPL N. 24 / 2012

MODELLO "CARTA DEI SERVIZI" PER SOCIETÀ E FONDAZIONI

Schema generale della struttura

TITOLO I - PREMESSE GENERALI

1. Oggetto

Descrizione specifica dell'oggetto del servizio cui la Carta è destinata. Rinvio al Titolo III.



2. Indicazione del soggetto emittente
Soggetto che emette la Carta, individuazione della struttura e dei referenti dei servizi e del responsabile della Carta
3. Validità temporale e procedimento di revisione
La Carta deve essere efficace per un periodo limitato di tempo, di regola corrispondente ad un anno. La disposizione deve specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia.
4. Declaratorie ulteriori
Osservanza obblighi di consultazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti interessate all'oggetto della Carta; previsione di consultazioni ulteriori sull'applicazione della Carta con possibili finestre di revisione, richiamo al contratto di servizio; previsione dei criteri di diffusione e di pubblicazione della Carta

TITOLO II - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Titolo può identificare i principi che il soggetto erogatore pone quali principi fondamentali che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi oggetto della Carta.

1. Principio di eguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli)
2. Principio di imparzialità
3. Principio di semplificazione
4. Principio di continuità
5. Principio di efficienza ed efficacia
6. Principio di partecipazione
7. Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio (es. servizi sociali)

TITOLO III – PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

Il Titolo identifica con precisione le prestazioni principali e accessorie oggetto del servizio regolato dalla Carta, identificando contestualmente anche gli obblighi di programmazione, miglioramento ed incremento che il gestore si impegna a rispettare

1. Individuazione della o delle prestazioni principali oggetto del servizio
2. Individuazione delle prestazioni accessorie oggetto del servizio, ove presenti
3. Individuazione dei luoghi degli sportelli fisici, degli orari di apertura al pubblico
4. Descrizione delle tariffe (ove previste), ove individuabili dei criteri di determinazione etc.
5. Individuazione eventuale delle modalità di svolgimento delle pratiche per via telefonica/fax (numeri, responsabili, orari, obbligo di fornire generalità del personale che risponde) o telematica (indirizzi di posta elettronica, tempi di risposta, identificazione del personale responsabile).

TITOLO IV – GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Il Titolo identifica con la maggiore precisione possibile gli standard quantitativi e qualitativi del servizio oggetto della Carta, utilizzando, ove possibile, un linguaggio chiaro e comprensibile ed evitando formulazioni generiche o prive di effettivi contenuti concreti. Individuazione dei livelli generali standard di qualità e quantità del servizio

1. Individuazione dei livelli specifici relativi alle singole prestazioni oggetto del servizio
2. Individuazione dei sistemi di controllo di qualità/certificazione
3. Individuazione modalità di verifica periodica dell'adeguatezza degli standard
4. Individuazione dei controlli interni sull'adeguatezza e sul rispetto degli standard
5. Previsione della possibilità di aggiornare/riformulare gli standard anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti, in relazione a circostanze eccezionali ed imprevedibili; individuazione



- dei procedimenti di aggiornamento, con partecipazione di consumatori, Autorità sui servizi etc
6. Impegni di programmazione
 7. Impegni di miglioramento (es. definizione e programmazione della riduzione dei tempi di attesa massimi previa acquisizione di strumenti idonei di rilevazione)
 8. Impegni di incremento

TITOLO V – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Questa parte è dedicata ad evidenziare le modalità di diffusione della carta e di comunicazione con gli utenti. Occorre quindi indicare dove la carta è reperibile e con quali modalità, nonché le modalità di comunicazione con gli utenti.

La carta deve essere pubblicata sul sito della Società o Fondazione e rinvenibile con facilità (occorre indicare l'indirizzo telematico).

Il soggetto emittente si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nella modulistica per accedere al servizio.

Un estratto della carta deve essere affisso presso tutte le strutture di erogazione in un luogo facilmente accessibile da parte degli utenti e disponibile anche in lingua straniera, fatto salvo che gli eventuali reclami dovranno essere redatti in lingua italiana. L'estratto deve contenere gli elementi più significativi del servizio, i diritti degli utenti e le eventuali forme di ristoro per i disservizi. A richiesta le strutture erogatrici devono fornire copia integrale della carta. L'estratto della carta deve essere consegnato insieme alla modulistica per l'accesso al servizio.

In questo Titolo devono inoltre essere indicati:

- Numeri verdi, servizi di assistenza telefonica o telematica, forum ecc..
- Obbligo di preavviso in caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio e modalità di comunicazione
- Altro

TITOLO VI– CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Le previsioni del presente Titolo sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012 , n. 27.

legge 69/2009, art. 30. Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici - 1. Le carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità contengono la previsione della possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i trenta giorni successivi alla richiesta; esse prevedono, altresì, l'eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione dell'amministrazione o del soggetto inadempiente."

Codice del consumo, art. 101. Norma di rinvio - 1. 2. Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. 3. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. 4. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.

Legge 24 marzo 2012 , n. 27 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, art. 8. 1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli



specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente..

Il Titolo disciplina il ristoro all'utente in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizio accertato dal gestore su reclamo dell'utente (nei casi e con i procedimenti previsti dal Titolo VI) e **costituisce contenuto obbligatorio della Carta nel caso di servizi pubblici locali ex art. 112 D.Lgs. n.267/2000.**

Il ristoro può avvenire in forma specifica – conseguimento della prestazione in modo conforma ai parametri quantitativi o qualitativi – o per equivalente, attraverso risarcimenti e/o indennizzi.

In caso di ristoro in forma specifica, il Titolo identifica tempi, modi e responsabili.

Il ristoro per equivalente può avvenire mediante la previsione di apposite clausole penali (sotto forma di: somme di denaro, sconti tariffari, rimborsi o indennizzi etc.) delle quali si identifichino con precisione i presupposti oggettivi dell'applicazione e i procedimenti che possono fare sorgere in capo all'erogatore l'obbligo di corrispondere la penale (di regola su impulso di associazioni dei consumatori e attraverso la mediazione di organi terzi, come l'Autorità sui servizi, che, nel rispetto del principio del contraddittorio, accertino l'esistenza dei presupposti di fatto che possono fare scattare l'applicazione delle clausole penali).

Il Titolo può identificare altresì i casi in cui l'inadempimento del gestore può non dare luogo a violazione degli standard quantitativi o qualitativi (caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari da definire con la maggiore precisione possibile, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utente etc).

TITOLO VII – I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI; CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

1. Diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni: individuazione obbligo di risposta e tempi massimi; individuazione indirizzi e responsabili cui rivolgere le richieste
2. Diritto di proporre reclami in via conciliativa in caso di violazione degli standard qualitativi e quantitativi o in caso di mancato rispetto dei Principi fondamentali di cui al Titolo II: individuazione delle modalità formali di redazione del reclamo e dei suoi contenuti minimi essenziali, delle modalità di trasmissione (fax, indirizzi fisici e/o elettronici), dei tempi di risposta, del personale responsabile, dei contenuti possibili della risposta
3. (Il contenuto di seguito riportato è facoltativo). Diritto dell'utente di contestare l'eventuale risposta negativa o non soddisfacente davanti all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali, ex art. art. 3, comma 2 regolamento istitutivo dell'Autorità, D.C.C. n.77/2008 [*“L'Autorità può, sulla base delle istanze di singoli cittadini e/o rappresentanze associative dei/delle cittadini/e utenti, applicare nei confronti del soggetto inadempiente le sanzioni previste dalle Carte dei servizi (...) se ne ravvisa i presupposti e previa adeguata motivazione, per il caso di mancato rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi ivi contemplati”*]: qualora all'inosservanza dell'impegno da parte del gestore non corrisponda nella Carta una forma di ristoro o l'applicazione di una penale, l'Autorità può decidere, sentito il responsabile del servizio nell'ambito dello specifico procedimento decisorio, una qualche forma di risarcimento del danno subito dall'utente.
4. Diritto di segnalare al gestore inadempimenti e/o violazione degli standard qualitativi e quantitativi, con richiesta di applicazione delle penali, previste dal Titolo V
5. Termini di pagamento, modalità di pagamento, fatturazioni, oneri di spedizione etc.
6. L'inadempimento dell'utente: clausole penali eventuali, conseguenze del ritardato pagamento etc.
7. Tutela giurisdizionale dell'utente: giudice ordinario (art. 7 e sgg., c.p.c.) – class action pubblica: d.lgs. 20.12.2009 n. 198 (nel caso di violazione di diritti omogenei per una pluralità di utenti).

§§§



[4] INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Secondo quanto previsto all'art. 6, c. 7, del Contratto, GENOVA PARCHEGGI deve svolgere annualmente una indagine di Customer Satisfaction mirata al monitoraggio della qualità dei servizi e delle attività oggetto dell'affidamento.

§§§

[4.1] MODALITA' DI SVOLGIMENTO

GENOVA PARCHEGGI affida a soggetto esterno qualificato lo svolgimento di una indagine statistica su un campione rappresentativo per età, genere, scolarità e residenza dell'universo degli utenti dei servizi oggetto del presente contratto.

GENOVA PARCHEGGI concorda con la competente struttura del COMUNE i contenuti puntuali dell'indagine che, in via generale, dovrà analizzare i seguenti criteri:

- » Accessibilità dei parcometri
- » Semplicità di utilizzo dei sistemi di pagamento
- » Tempi di attesa allo sportello
- » Disponibilità e cortesia del personale allo sportello
- » Disponibilità e cortesia del personale su strada
- » Chiarezza della modulistica
- » Chiarezza del sito web
- » Funzionalità delle operazioni via web
- » Informazione alla clientela
- » Chiarezza della segnaletica orizzontale e verticale

§§§

[4.2] TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI

Ai sensi dell'art. 11, c. 3, del Contratto, GENOVA PARCHEGGI trasmette tempestivamente al COMUNE il report finale dell'indagine.

§§§



[5] PENALI AMMINISTRATIVE

Il COMUNE si riserva, sulla base degli obblighi in capo a GENOVA PARCHEGGI ed in caso di inosservanze allo stesso imputabili, la possibilità di applicare le seguenti penali amministrative nel limite massimo annuo di una cifra pari al 10,0 % del canone di riferimento.

	INADEMPIENZA		VALORE [€] Oltre IVA
1.	Mancata presentazione dei report periodici nei tempi dovuti	Per ogni giorno di ritardo	20,00
2.	Mancato aggiornamento della carta dei servizi nei tempi dovuti	Per ogni giorno di ritardo	100,00
3.	Mancato versamento della rata del canone nei tempi dovuti	Per ogni giorno di ritardo	100,00

§§§