

## **SERVIZI DI GREEN MOBILITY**

### **APPENDICE D.3**

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

##### **Funzionamento del servizio di *bike sharing***

Definizione	Funzionamento delle postazioni di prelievo e consegna delle biciclette dislocate 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%

##### **Accessibilità del servizio di *bike sharing***

Definizione	Facilità per l'utenza ad individuare la collocazione delle biciclette disponibili
Modalità di calcolo	Grado di accuratezza della segnalazione di veicoli disponibili tramite app
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione mediante sopralluogo
Livello minimo	90,00%

##### **Funzionamento del servizio di *car sharing***

Definizione	Funzionamento dei sistemi di prelievo e consegna delle vetture dislocate sul territorio comunale.
Modalità di calcolo	Media mensile della percentuale di veicoli in servizio, calcolata come tempo effettivo complessivo di efficienza rispetto al tempo totale complessivo previsto di servizio dei mezzi impiegati 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	85,00%

##### **Qualità del servizio di *city logistics***

Definizione	Tempestività delle operazioni di consegna
Modalità di calcolo	Percentuale mensile di plichi consegnati al destinatario entro

	cinque giorni lavorativi dalla ricezione presso l' <i>hub</i>
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Trimestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Report e verifica a campione
Livello minimo	90,00%

### **Trasparenza dei servizi di *green mobility***

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, infopoint, sito web, etc.)
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica a campione mediante sopralluogo
Livello minimo	Sì

### **Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio di *bike sharing***

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 massimo	10,00%

### **Realizzazione di investimenti nell'ambito del servizio di *bike sharing***

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 massimo	10,00%