

Allegato A

Tabella riassuntiva degli standard di qualità e indennizzi del servizio parcheggi

Standard specifici

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità*	Indennizzo**
Tempestività	Attivazione di un nuovo abbonamento	entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta	30 €
Tempestività	Disdetta dell'abbonamento	dal primo giorno del mese successivo per disdetta esercitata prima del 15 del mese, dall'ultimo giorno del mese successivo per disdetta esercitata dopo il 15	30 €
Tempestività	Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione programmati nei parcheggi in struttura	almeno 5 giorni lavorativi prima	30 €
Trasparenza	Emissione della fattura di abbonamento	6 volte all'anno	30 €
Tempestività	Consegna di un preventivo per clienti aziendali	20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	30 €
Tempestività	Fatturazione per altri servizi	entro 45 giorni lavorativi	30 €
Accessibilità	Apertura degli sportelli nei giorni feriali	22 ore a settimana	30 €
Accessibilità	Accessibilità fisica alle strutture alle persone in situazione di disabilità	Sì	30 €
Informazione	Informazione telefonica nei giorni feriali	30 ore settimanali	
Tutela del cittadino utente	Risposta a reclami a partire dal ricevimento	20 giorni solari	30 €

* Fa fede la data di protocollo dell'azienda; ** Indennizzo in forma di una SEAB Park Card (valore di 10 €), con una ricarica di 20 €. Per abbonati indennizzo dello stesso importo in fattura.

Ulteriori impegni di qualità

Standard generali

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità
Orientamento al cittadino utente	Rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti	2 volte all'anno