

AMGA Legnano S.p.a.

Via Per Busto Arsizio. n. 53, CAP 20025 Legnano (MI)

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA PER IL SERVIZIO DI GESTIONE E PRESIDIO DEI PARCHEGGI A BARRIERA

(art. 23, c. 15 D.Lvo 18.4.2016, n. 50 e s.m.i.)

Lì 8 giugno 2018

IL RUP ing. Cristiano Fratini

INDICE

STATO DI FATTO

OBIETTIVI DELL'APPALTO

STANDARD QUALITATIVI

STANDARD DI CONTROLLO

STATO DI FATTO

Il presidio, la pulizia e la gestione dei parcheggi a barriera nel Comune di Legnano sono una parte dei servizi necessari per gestire i parcheggi a pagamento comunali. Tale gestione è stata affidata ad AMGA nell'anno 2009 dal Comune di Legnano, e si è arricchita negli anni con successivi affidamenti, come la costruzione e la gestione del parcheggio visitatori dell'Ospedale Civile di Legnano nell'anno 2011.

Poiché i parcheggi a barriera sono aperti 24 ore al giorno, si è reso necessario fin da subito il ricorso a personale esterno per le attività di presidio, di pulizia e di gestione ordinaria, lasciando ad AMGA la pianificazione strategica della gestione e le manutenzioni di complessità superiore e quelle straordinarie.

L'appalto dei servizi è rimasto sostanzialmente immutato nella gestione sino ad ottobre 2017, e prevedeva un'unica fornitura di personale dedicato indifferentemente al presidio ed alle pulizie dei parcheggi a barriera; sebbene in linea teorica questo avrebbe dovuto consentire economie di scala, quindi risparmi, l'attività di pulizia era sempre sacrificata alle esigenze di presidio e di manutenzione.

Una delle ragioni dell'inefficienza consisteva nel fatto che il personale impegnato non era dotato di materiali, macchinari ed attrezzature idonei alla pulizia di un parcheggio interrato quale quello del Centro Commerciale "E. Cantoni", che si estende su due piani completamente interrati per ca. 64.000 Mq, ed è dotato di ben 11 scale di emergenza, di cui due ubicate in esterno; inoltre la gestione congiunta dei servizi comportava che qualsiasi tipo di emergenza sugli impianti di automazione della sosta, per la quale l'operatore necessitasse di intervento in loco, comportava automaticamente la sospensione del servizio di pulizia a favore di quello di presidio (2 persone occupate per turno).

Per consentire una gestione separata dei due servizi, sono state quindi impegnate risorse ed accorgimenti atti a ridurre al minimo le necessità di allontanamento dalla guardiola.

A quel punto sono stati creati ed affidati due distinti appalti per pulizia e per la gestione, della durata sperimentale di un anno, al fine di verificare sul campo la possibilità di gestire i due servizi in modo separato.

I risultati ottenuti hanno confortato le ipotesi iniziali:

- gli stalli di sosta sono puliti regolarmente mediante una lavasciuga-spazzatrice di proprietà di AEMME Linea Ambiente, da anni in disuso e ripristinata all'uso;

- i parcheggi risultano visibilmente più puliti e le scale di emergenza risultano pulite con regolarità e prive di odori;
- le scale esterne sono pulite a cadenze regolari con idropulitrice, rendendo il parcheggio Cantoni decisamente più appetibile per la clientela.

Il tutto senza un aumento dei costi, ma semmai una diminuzione complessiva.

La riorganizzazione del servizio di presidio è costituita nelle seguenti linee di azione:

- a) Efficientamento della gestione
- b) Innovazioni tecnologiche

Sono state analizzate tutte le cause di utilizzo del tempo dell'operatore, al fine di eliminare le attività superflue ed automatizzare il più possibile la gestione.

Ecco alcune delle azioni intraprese:

- È stato eliminato il pagamento in cassa manuale, obbligando la clientela alle più veloci casse automatiche, in grado di dispensare resto in maniera corretta ed automatica, eliminando anche le incombenze del maneggio denaro in cassa manuale;
- Si è aggiunta un'ulteriore cassa automatica presso il parcheggio Ospedale, per ovviare ai picchi di domanda che si verificavano verso le ore 11,00 dei giorni feriali;
- Le casse principalmente utilizzate e le più strategiche sono state dotate di sistemi di pagamento per carte elettroniche, anche in modalità "contact-less"; questo ha comportato un aumento dei costi per la gestione bancaria, compensato da una maggiore riduzione dei costi di gestione operativa del contante (conta fisica, impacchettamento, fornitura dei resti, conferimento ad istituti di credito);
- Sono state eliminate o semplificate procedure di gestione inutili (es. conteggio manuale dei disabili in transito presso ospedale, nuovi schemi di registrazione contabile degli incassi, nuova modalità di fornitura e gestione dei resti, creazione di spazi disabili segregati dal resto dei parcheggi);
- L'apertura dello sportello ai clienti è stata riservata ai soli abbonati (su tutti i parcheggi) e solo in limitati orari del giorno (Cantoni);
- Il servizio di raccolta dati per la fatturazione ai clienti è stato semplificato;

- I sistemi di videosorveglianza sono stati ripristinati e potenziati, consentendo la visione remota da parte di personale reperibile, personale AMGA e servizi di vigilanza esterna, anche da dispositivo mobile;
- È stato introdotto il telecontrollo degli impianti, anche da dispositivo mobile;
- Sono stati sostituiti i componenti obsoleti dell'impianto del parcheggio Ospedale;
- È stata adottata una nuova formula contrattuale per la manutenzione dei parcheggi Skidata (Cantoni e Matteotti/Gilardelli), sgravando i manutentori AMGA dalle riparazioni in proprio dei pezzi guasti o usurati e dalla necessità di scorte;
- È stato riorganizzato l'organigramma dell'ufficio parcheggi, attribuendo responsabilità specifiche per la gestione e ridistribuendo il lavoro; questo ha consentito l'introduzione di un piano di manutenzione proattiva degli impianti (casse, sbarre, colonnine e parcometri), in grado di azzerare o limitare notevolmente i fermi e conseguentemente garantire continuità di incasso;
- Mediante il risparmio conseguito dalla nuova modalità d'appalto, si è provveduto all'assunzione in somministrazione lavoro di un ulteriore risorsa a disposizione del servizio, in grado di operare stabilmente nella manutenzione ed all'occorrenza in grado di sostituire gli altri due colleghi, il tutto senza aumentare i costi di gestione previsti a budget;
- È stata istituita una centrale di reperibilità remota in grado di rispondere al citofono dei parcheggi ed intervenire sull'impianto ad ogni ora del giorno e della notte.

Pur essendo consci che altro è ancora necessario per semplificare ed ottimizzare la gestione, si è giunti nell'arco di un anno ad una soluzione consistente e separata per entrambi i servizi di pulizia e presidio, e si è deciso quindi di proseguire nell'appalto separato degli stessi.

Il servizio di presidio è attualmente prestato da un'unica persona in turno, della durata di 8h.

Gli orari di presidio attuali sono:

- presso l'Ospedale dalle ore 6,00 alle ore 22,00 dei giorni feriali, ad eccezione dei sabati e delle festività infrasettimanali, nelle quali l'orario di fine turno è fissato alle ore 20,00;

- presso il Centro Commerciale Cantoni, dalle ore 7,00 alle ore 23,00 dei giorni feriali; nei festivi l'orario diventa 8,00 – 21,00 qualora il centro commerciale sia aperto, viceversa il presidio è soppresso.

Il servizio su ciascun cantiere è svolto su due turni da 8 ore da 3 persone che si alternano nel servizio, operando a turno il riposo infrasettimanale.

L'inquadramento contrattuale delle 6 persone impegnate nell'appalto è CCNL autoferrotramvieri PAR 110.

Tutte le attività di presidio sono svolte localmente nelle guardiole, ad eccezione delle manutenzioni di primo livello, che sono svolte direttamente all'interno dei parcheggi di competenza; nel caso del parcheggio Cantoni, la guardiola gestisce le manutenzioni anche del parcheggio Matteotti/Gilardelli mediante un'autovettura a disposizione esclusiva ed una bicicletta a pedalata assistita, messe a disposizione dall'appaltatore corrente.

Le guardiole sono fornite di telefono, postazione informatica, stampanti, verificatori di banconote, lettori di POS di proprietà della Stazione Appaltante o fornite ad essa in comodato; tutti gli apparati di controllo dei parcheggi sono di proprietà della stazione appaltante, così come l'intero manufatto del parcheggio visitatori dell'Ospedale. La proprietà del parcheggio Cantoni è frazionata tra vari soggetti privati e pubblici, ed AMGA opera in qualità di gestore unico e manutentore di primo livello.

OBIETTIVI DELL'APPALTO

La gestione dei tre parcheggi può risultare particolarmente critica per l'ubicazione e la configurazione degli stessi.

La porzione più utilizzata del parcheggio Cantoni è quella destinata ai clienti del supermercato Esselunga, ed il posteggio è ivi gratuito per i soli clienti del Superstore e limitatamente alle prime due ore di sosta; la conformazione dell'ingresso e dell'uscita carraie del parcheggio (via Barlocco) pongono dei seri problemi alla circolazione cittadina, qualora non si intervenga tempestivamente nella rimozione di impedimenti al funzionamento delle sbarre, soprattutto nei momenti di maggiore affluenza (weekend).

Non sorprende quindi il fatto che l'operatore in guardiola del parcheggio Cantoni dedichi la maggior parte del suo tempo alla gestione dei clienti del Superstore.

La non tempestiva gestione di criticità su quella zona determina nel giro di pochi minuti code in ingresso, che si riverberano automaticamente sulla circolazione

cittadina del centro cittadino; si consideri che a fronte di soli 20 minuti di mancato funzionamento delle sbarre in ingresso al parcheggio, l'intero centro città risulta paralizzato da ingorghi.

Per il parcheggio Matteotti/Gilardelli la criticità principale consiste nella mancanza di collegamento visivo con le centrali di controllo, a seguito di cui è necessario intraprendere azioni immediate sul posto in caso di guasto reale o ipotizzabile: il parcheggio è in grado di funzionare anche in assenza di connettività con gli elaboratori centrali, ma gli utenti abbonati non ottengono il lasciapassare per l'ingresso e l'uscita e conseguentemente la loro autovettura ostruisce il varco di ingresso o di uscita; in tali circostanze, seppur non frequenti, anche il citofono non è operativo, e nel giro di una ventina di minuti si può paralizzare la circolazione delle auto nel centro cittadino.

Il blocco di un cliente in colonnina d'ingresso o uscita, pur se in realtà è un evento raro, comporta la creazione di code considerevoli nel centro cittadino. Nel breve si sta realizzando un impianto di videosorveglianza degli ingressi, gestibile anch'esso dal presidio Cantoni, ed altri accorgimenti tecnici sono in corso di realizzazione al fine di ridurre al minimo le probabilità di accadimento dei guasti.

Il parcheggio visitatori dell'Ospedale Civile è molto utilizzato, ma la pronta gestione delle emergenze in ingresso (ci sono due piste) non comporta particolari problemi alla circolazione. In caso di guasto contemporaneo di entrambe le colonnine in ingresso, il mancato intervento tempestivo del personale di presidio genera code di autoveicoli, in grado di paralizzare completamente la circolazione sulle vie di accesso a Legano. Si tenga altresì conto che il parcheggio visitatori dell'Ospedale Civile è l'unico a disposizione degli avventori non lavoratori all'interno della struttura ospedaliera, quindi si genera anche un serio problema viabilistico in loco.

STANDARD QUALITATIVI

La qualità del presidio è legata principalmente a tre fattori:

- 1) tempestività nella risoluzione di problemi di entità bassa (inceppamenti di monete o banconote) o media (blocco colonnine e/o sbarre);
- 2) interazione cortese ed efficace con la clientela;
- 3) rendicontazioni puntuali e corrette di incassi e statistiche.

Per questa ragione è necessario adottare fin da subito tutte le procedure necessarie alla gestione proattiva dei problemi, quindi alla formazione del personale, sia in riferimento alle procedure di sicurezza, che di quelle operative.

L'operatore esplica al meglio la sua funzione nella manutenzione ordinaria del parcheggio (caricamento biglietti, pulizia lettori-trascinatori, vuotamento casse e conta del denaro, ripristino dei livelli di resto nelle casse, ecc.), e di tale attività dovrà sempre essere lasciata traccia all'interno del libro giornale a scopo di verifica.

Parimenti si dovrà segnalare quanto più tempestivamente ogni tipo di guasto, anche di apparati tecnologici non strettamente legati al funzionamento del parcheggio automatico; sarà sempre fondamentale la messa in sicurezza di cose e persone all'interno dei parcheggi, secondo le procedure stabilite.

La gestione del contenzioso con il cliente dovrà essere svolta sempre in prima battuta dall'operatore in guardiola, evitando di far alterare gli animi e mantenendo sempre un tono cortese e calmo anche in presenza di persone dichiaratamente maleducate od offensive, adoperando gli standard di comunicazione previsti.

Non saranno tollerati interventi di risoluzione guasti non tempestivi a seguito di manifeste criticità.

Le attività di svuotamento e di reintegro livelli di resto dovrà essere effettuata sempre in orari di scarsa affluenza.

STANDARD DI CONTROLLO

Il personale dovrà sempre essere presente in guardiola negli orari stabiliti, fatti salvi i casi di giustificato abbandono della postazione (manutenzione parcheggio Matteotti-Gilardelli o riempimento resti); sarà quindi richiesto all'appaltatore di fornire un sistema di rilevazione presenze, accessibile da remoto ed in tempo reale da parte della stazione appaltante.

Potranno essere effettuate chiamate a campione ai citofoni in colonnina per verificare in forma anonima la corretta gestione da parte del personale di turno o reperibile.

Analogamente saranno possibili controlli a campione all'interno dei parcheggi senza necessità di preventivo preavviso.

La mancata o ritardata predisposizione dei prospetti di incasso costituisce motivo legittimo di sanzione.