

Allegato 5



Linee guida per la predisposizione del nuovo contratto di servizio  
“Servizi alla mobilità” tra il Comune di Pordenone e GSM S.p.A.

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Schema di riferimento del contratto di servizio .....	5
2.1 Oggetto del contratto .....	5
2.2 Durata del contratto .....	6
2.3 Corrispettivo del servizio .....	7
2.4 Svolgimento dei servizi .....	9
2.5 Programma di esercizio, livelli quali-quantitativi del servizio e ulteriori obblighi in carico all’Affidatario .....	10
2.6 Obblighi del Comune .....	12
2.7 Gestione delle varianti contrattuali.....	12
2.8 Obblighi di servizio .....	13
2.9 Modalità e sistemi di rendicontazione .....	16
2.10 Modalità di controllo del Comune.....	17
2.11 Sistemi incentivanti e penali.....	17
2.12 Strumenti di controllo economico.....	17
2.13 Recesso dell’ente affidante .....	18
2.14 Risoluzione anticipata.....	18
2.15 Responsabilità contrattuali.....	18
2.16 Responsabilità .....	18
2.17 Affidamenti. Divieto di cessione del Contratto. ....	19
2.18 Clausole pro-concorrenziali ai fini dei diritti di accesso e del subentro .....	19
2.19 Modificazione successiva del contratto di servizio .....	19

## 1. Premessa

Il Contratto di servizio rappresenta oramai lo strumento ordinario di regolazione dei servizi pubblici a livello locale. Ad esso si ricorre per definire un supporto normativo di base per la funzione di governo, di controllo e di verifica degli standard di efficacia e qualità dei servizi pubblici.

Il Contratto di servizio era originariamente previsto da una serie non organica di norme, concernenti le diverse forme di gestione dei servizi pubblici locali. L'art. 113, comma 11 del D.lg. 18 agosto 2000, n. 267, TUEL, come modificato dall'art. 35 della legge 28 dicembre 2001, n. 448, ha introdotto il principio, per quanto attiene ai servizi pubblici locali di rilevanza industriale, per cui "i rapporti degli enti locali con le società di erogazione del servizio e con le società di gestione delle reti e degli impianti sono regolati da contratti di servizio, allegati ai capitolati di gara, che dovranno prevedere i livelli dei servizi da garantire e adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti". Analoga disposizione è contenuta nell'art. 113-bis del medesimo TUEL, per i servizi pubblici locali privi di rilevanza industriale.

Queste disposizioni non specificano nel dettaglio quali debbano essere gli elementi dei contratti di servizio, contenendo unicamente un accenno ai livelli dei servizi da garantire e ai relativi strumenti di verifica. In ogni caso, l'attuale formulazione degli artt. 113 e 113-bis implica, da un lato, che ogni Contratto di servizio deve necessariamente disciplinare il livello dei servizi e prevedere adeguati strumenti di verifica; dall'altro, che gli enti locali godono, in assenza di diversa disposizione di carattere settoriale, di un ampio margine di libertà circa gli altri contenuti da inserire nel contratto. Di qui la necessità di prestare particolare attenzione alla redazione dei contratti stessi, i quali devono innanzitutto offrire sufficienti garanzie all'ente locale circa l'esatta esecuzione delle obbligazioni assunte dall'erogatore nonché strumenti idonei a intervenire, in corso di esecuzione, a correggere eventuali disfunzioni nell'erogazione o, al limite, ad assicurare la scelta di un nuovo erogatore. Inoltre, in coerenza con la normativa comunitaria e nazionale, il Contratto di servizio deve costituire il punto di riferimento per la garanzia dei diritti degli utenti; sicché esso deve specificare almeno i principi generali in materia nonché i criteri che i singoli erogatori dovrebbero seguire nella predisposizione delle carte dei servizi.

In linea generale, è opportuno sottolineare che il Contratto di servizio deve disciplinare non solo i profili che maggiormente interessano l'erogatore, ma anche tutti gli aspetti di interesse pubblico che devono essere tutelati dall'amministrazione. In una logica innovativa che tenga conto della natura "triangolare" delle relazioni tra gli attori del sistema servizi pubblici locali, il Contratto di servizio può essere inteso non tanto come fonte primaria delle obbligazioni del gestore, ma come "contenitore di procedure", finalizzato a una definizione condivisa degli obiettivi e degli impegni e a una loro continua verifica. In tale ottica, perché i contratti costituiscano un efficace strumento di regolazione dei rapporti tra Comune ed erogatori di servizi pubblici, essi devono contenere almeno i seguenti elementi chiaramente e dettagliatamente specificati:

- a) il periodo di validità;
- b) il programma di esercizio e la dimensione di offerta dei servizi;
- c) gli oneri finanziari a carico dell'amministrazione;
- d) la definizione della struttura della tariffa a carico dell'utenza, ove rilevante;
- e) i livelli qualitativi del servizio e gli obiettivi annuali di miglioramento;
- f) gli strumenti di controllo operativo;
- g) gli strumenti di controllo economico;
- h) le garanzie che devono essere prestate dall'erogatore;
- i) le sanzioni e penalità in caso di mancata osservanza del contratto;
- j) le modalità di risoluzione delle controversie;
- k) le modalità di modificazione del contratto nel corso della sua esecuzione;
- l) le garanzie a tutela degli utenti (con particolare riguardo alle carte dei servizi);

m) gli obblighi di informazione verso gli utenti.

La normativa statale trasversale e settoriale incidente sulla gestione dei servizi pubblici locali, riferibile anche al servizio di gestione dei servizi per la mobilità, è individuabile nelle seguenti disposizioni:

- Art. 34, commi 20 e 21 del D.l 18 ottobre 2012, n. 179 conv. in l. 17 dicembre 2012, n. 221, intese come successivamente integrate e modificate, con riferimento all'obbligo, in capo all'ente affidante, di predisporre e pubblicare una relazione dimostrativa della sussistenza dei requisiti richiesti dall'ordinamento comunitario per il modello di affidamento prescelto (o esistente), nonché degli obblighi di servizio universale e di servizio pubblico, con esplicitazione delle eventuali compensazioni per gli stessi;
- Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n.285 (Codice della strada), con particolare riferimento agli articoli 6 e 7.

Per i servizi relativi alla mobilità dei cittadini in aree urbane, sono rilevabili come riferimenti nella legislazione della Regione Friuli Venezia Giulia, in generale:

- Legge Regionale Friuli Venezia-Giulia 27 novembre 2006, n. 24 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi agli Enti locali in materia di agricoltura, foreste, ambiente, energia, pianificazione territoriale e urbanistica, mobilità, trasporto pubblico locale, cultura, sport);
- Legge Regionale Friuli Venezia-Giulia 20 agosto 2007, n. 23 (Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità).

I principali riferimenti di pianificazione dei trasporti nel Friuli Venezia Giulia sono riferibili a:

- Piano Regionale Integrato dei Trasporti PRIT approvato con Decreto del Presidente della Regione del 09 dicembre 1988, n. 0530/Pres.;
- Piano Regionale delle Infrastrutture di Trasporto, della Mobilità delle Merci e della Logistica approvato con Decreto del Presidente della Regione del 16 dicembre 2011, n. 300/Pres.;
- Piano Regionale per il trasporto Pubblico Locale PRTPL approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 3377 dd. 20/11/1998.

Per la gestione dei servizi per la mobilità, ovvero il servizio di gestione del centro intermodale, della sosta, del servizio di bike sharing e la manutenzione dell'infomobilità e della segnaletica stradale, si ritiene che le condizioni gestionali che si intendono conseguire, nonché i criteri generali e contenuti principali possano essere definiti in un disciplinare quadro di definizione dei principi e degli obblighi generali con il gestore, i contenuti del quale dovranno essere tradotti e disciplinati separatamente in specifici contratti di servizio relativi alle linee di attività. Tale processo di omogeneizzazione potrà essere svolto anche attraverso opportune sezioni all'interno di un unico contratto di servizio, in quanto anche se attività concettualmente separate restano attività tra loro complementari. In dettaglio le attività da regolamentare sono:

- servizi riferiti alla mobilità di progettazione, realizzazione, programmazione e pianificazione;
- servizi attinenti alla sosta a pagamento sul suolo pubblico ed in strutture dedicate, nonché per la manutenzione di opere e strutture per la mobilità urbana e la gestione del servizio degli ausiliari del traffico;
- servizio di esecuzione e manutenzione della segnaletica stradale;
- servizio di gestione del Centro Intermodale Passeggeri;
- servizio di gestione del sistema di Bike Sharing cittadino;
- servizio di gestione del sistema di infomobility cittadino;
- servizio di riscossione della Tosap volontaria riferita alle aree mercatali;
- servizi finalizzati a garantire agli utenti l'accesso alla zona a traffico limitato e la fruizione delle aree sosta (rilascio contrassegni ZTL e sosta).

A questo proposito è utile ricordare che l'intermodalità del servizio consente di costruire un valore aggiunto per il Comune di Pordenone che permetterà un beneficio diretto ai cittadini che potranno muoversi con efficienza e rapidità, consentendo alla città di pianificare le politiche di mobilità cittadina in modo unitario, con effetto di una immediata ricaduta sul controllo del sistema dei trasporti urbano. Pertanto, anche lo stesso schema di contratto di servizio contiene un espresso richiamo a tale intermodalità negli obblighi generali del gestore. In quest'ottica la gestione del servizio di mobilità accentua gli effetti positivi dei risultati del processo su di una più ampia gamma di aspetti del benessere sociale, dell'efficienza e dell'economicità. Tale soluzione, favorisce la razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse umane, che rappresentano un rilevante costo nel piano economico della gestione dei servizi in questione, consentendo di superare invero diseconomie derivanti da mutate capacità lavorative o da innovazioni organizzative laddove la gestione dei servizi di mobilità non fosse assunta sotto l'egida di una medesima logica ed avvenisse in maniera disarticolata.

E' importante inoltre rilevare, quale ulteriore disposizione normativa di riferimento, rammenta che ai sensi del comma 132 dell'articolo 17 della Legge 127/1997 "I comuni possono, con provvedimento del sindaco, conferire funzioni di prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta a dipendenti comunali o delle società di gestione dei parcheggi, limitatamente alle aree oggetto di concessione. La procedura sanzionatoria amministrativa e l'organizzazione del relativo servizio sono di competenza degli uffici o dei comandi a ciò preposti. I gestori possono comunque esercitare tutte le azioni necessarie al recupero delle evasioni tariffarie e dei mancati pagamenti, ivi compresi il rimborso delle spese e le penali", mentre il comma 133 dispone che "Le funzioni di cui al comma 132 sono conferite anche al personale ispettivo delle aziende esercenti il trasporto pubblico di persone nelle forme previste dagli articoli 22 e 25 della Legge 8 giugno 1990, n. 142, e successive modificazioni. A tale personale sono inoltre conferite, con le stesse modalità di cui al primo periodo del comma 132, le funzioni di prevenzione e accertamento in materia di circolazione e sosta sulle corsie riservate al trasporto pubblico ai sensi dell'articolo 6, comma 4, lettera c), del Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285."

Nel successivo capitolo due si riportano i principali elementi da introdurre all'interno del contratto di servizio suddivisi sulla scorta di un "contratto tipo" che il Comune potrà adottare per la regolamentazione del servizio. Il contratto di servizio potrà prevedere ulteriori sezioni rispetto a quelli riportati nel presente documento (ad esempio la sezione "definizioni", "registrazioni, modifiche e spese contrattuali", "foro competente"), il quale riporta quelli ritenuti di principale importanza per il servizio oggetto di analisi.

## 2. Schema di riferimento del contratto di servizio

Al contratto dovranno essere allegati i documenti sotto specificati:

- Allegato di definizione degli standard di qualità per ogni servizio con indicazione delle sanzioni/penali
- Allegato di definizione del modello di monitoraggio
- Allegato di definizione del modello di rendicontazione
- Allegato di definizione delle strutture e degli stalli su strada
- Allegato di definizione della manutenzione ordinaria e straordinaria per le strutture e per il centro intermodale passeggeri
- Allegato di definizione della esecuzione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale
- Schede tecniche dei servizi

### 2.1 Oggetto del contratto

Nel contratto di servizio dovranno essere definiti tutti i servizi per i quali si prevede la gestione di GSM spa:

- attività di progettazione, realizzazione, programmazione e pianificazione riferiti alla mobilità;

- gestione della sosta regolamentata su strada e del relativo incasso; acquisto, installazione e manutenzione della relativa segnaletica stradale, dei dispositivi tecnologici e delle apparecchiature di pagamento a servizio della sosta regolamentata stessa. In particolare installazione, sostituzione, manutenzione dei parcometri; acquisto, installazione e manutenzione della segnaletica verticale e orizzontale afferente alle aree oggetto di affidamento; predisposizione e distribuzione di strumenti di esazione alternativi;
- gestione dei parcheggi in struttura comprensiva della manutenzione degli stessi e delle apparecchiature necessarie al loro funzionamento;
- accertamento delle violazioni del Codice della Strada relativamente alla sosta svolto dagli ausiliari del traffico ai sensi della L. 127/97. L’Affidatario dovrà garantire, all’interno del perimetro di affidamento, la piena usabilità degli spazi di sosta e un regolare avvicendamento mediante la prevenzione e l’accertamento;
- gestione delle attività finalizzate a garantire agli utenti l’accesso alla zona a traffico limitato e la fruizione delle aree sosta (rilascio contrassegni ZTL e sosta);
- l’esecuzione e la manutenzione della segnaletica stradale comunale;
- la gestione e la manutenzione del Centro intermodale passeggeri, comprensiva delle apparecchiature e degli impianti necessari al suo funzionamento,
- la gestione del sistema di informazione sulla viabilità e mobilità cittadina e la gestione del servizio di bike sharing, compresa la manutenzione dei mezzi, il riequilibrio dei stessi nei punti di prelievo e consegna e l’implementazione del sistema secondo le linee guida comunali;
- gestione e riscossione della TOSAP volontaria delle aree mercatali;
- attività di comunicazione e informazione, tra cui anche il call center per i servizi offerti;
- attività di gestione e risoluzione delle segnalazioni, anche attraverso il sistema SOL attualmente in uso presso l’Ente;
- attività di educazione alla mobilità sostenibile;
- informazione circa i servizi e le attività programmate mediante comunicazione anche attraverso il sito internet.

Nel contratto di servizio dovranno essere definiti ulteriori servizi richiesti al gestore, coerenti con la *mission* del servizio, sia che essi siano connessi ai servizi principali, sia che essi siano complementari agli stessi per ragioni tecniche o per esigenze di economicità, ovvero che ne costituiscano ampliamento.

Il Contratto dovrà prevedere clausole specifiche affinché l’Affidatario garantisca sistemi e servizi finalizzati allo sviluppo e gestione della mobilità urbana sostenibile, allo sviluppo degli strumenti di pianificazione e di gestione della stessa, nonché i servizi necessari a garantire agli utenti l’accesso alla zona a traffico limitato e la fruizione delle aree sosta (rilascio contrassegni ZTL e sosta).

## 2.2 Durata del contratto

Si prevede la durata del contratto di affidamento fino al 31 dicembre 2030, fatta salva la clausola di validazione annuale del compenso economico o corrispettivo, a fronte di oneri di servizio pubblico presenti nel contratto.

Poiché si è deciso che l’affidamento ha durata quindicinale, per dimostrare l’economicità e l’efficientamento dell’organizzazione del servizio si dovranno verificare periodicamente i seguenti aspetti:

- piani di ammortamento in più anni di mezzi d’opera e strutture che si trovano nella disponibilità dell’operatore;
- presenza di politiche di miglioramento progressivo dei sistemi di gestione della sosta e modifica dei rapporti con l’utenza, e di ampliamento delle aree assegnate;

- uso progressivo nel tempo di informazioni acquisite nell'esecuzione dei servizi oggetto di affidamento e migliore conoscenza del contesto territoriale in cui operare.

Vi è la necessità di prevedere altresì una possibile rinegoziazione del contratto ogni cinque anni in funzione di:

- evoluzione delle tecnologie disponibili per l'espletamento del servizio (miglioramento dello scenario tecnologico della gestione della sosta con necessità conseguente di reimpostare il rapporto negoziale tra le parti);
- evoluzione delle tecniche possibili per l'espletamento del servizio.

Dovranno essere verificate congiuntamente e periodicamente le condizioni contrattuali in relazione all'andamento del servizio e alle condizioni economiche di contesto.

Il contratto dovrà anche prevedere, che alla scadenza dell'affidamento, ovvero in ogni caso di cessazione anticipata dell'efficacia dello stesso, l'Affidatario sia tenuto a garantire la prosecuzione del servizio fino al subentro del nuovo affidatario, alle condizioni disciplinate nel contratto stesso. Qualora la prosecuzione del servizio dovesse protrarsi oltre un anno dalla scadenza dell'affidamento, il contratto dovrà prevedere la possibilità che le Parti interessate possano apportare delle modifiche al contratto e gli adeguamenti ritenuti necessari.

Sarà previsione contrattuale, anche la riconsegna in ogni caso di cessazione anticipata dell'efficacia dello stesso, all'Ente affidante, di eventuali beni o opere concesse in uso o proprietà da parte dell'Amministrazione; gli impianti e le attrezzature tutte nonché la segnaletica stradale orizzontale e verticale dovranno essere oggetto di integrale manutenzione entro un data da stabilire prima della scadenza del contratto, in modo tale da garantire la riconsegna in ottimo stato conservativo dei beni necessari.

Si prevede un avvio differenziato delle varie attività/servizi oggetto di affidamento dipendente dai tempi necessari al passaggio di competenze, risorse e strumenti dal Comune alla società.

In particolare si ritiene congruo che il contratto preveda :

- l'avvio dei servizi afferenti alla gestione della sosta a pagamento, dei servizi di infomobilità, dell'esecuzione e manutenzione della segnaletica stradale e della gestione e riscossione della TOSAP volontaria delle aree mercatali dalla data di stipula del contratto;
- per le attività di programmazione, pianificazione, progettazione e realizzazione l'avvio nel corso del 2016;
- la gestione del Centro Intermodale dal 1° novembre 2015;
- la gestione del bike sharing , la gestione delle SOL, la gestione dei servizi finalizzati a garantire agli utenti l'accesso alla zona a traffico limitato e la fruizione delle aree sosta con avvio nel corso del 2016.

### 2.3 Corrispettivo del servizio

La determinazione del corrispettivo deve essere effettuata sulla base di un piano economico finanziario (PEF) a preventivo che, sulla base degli obblighi di servizio pubblico, definisca i costi necessari all'espletamento degli stessi e il conseguente livello di remunerazione necessaria.

In considerazione degli obblighi di servizio imposti al gestore, il Comune riconosce al gestore una compensazione al fine di garantire la sostenibilità economica del servizio, quantificata nella misura e secondo le modalità descritte.

In generale, nella definizione della compensazione economica da parte dell'Ente affidante si ritiene opportuno determinare più voci di remunerazione:

- la concessione dei ricavi derivanti dalla sosta a pagamento al netto di un aggio percentuale da riconoscere al Comune, tale da assicurare un margine di utile ragionevole al gestore (per il mercato in questione tale margine può essere assestabile tra il 7 e il 15% dei costi operativi di gestione al lordo degli ammortamenti);
- la concessione dei ricavi derivanti dalla gestione del Centro intermodale (tariffe derivanti dal passaggio e dalla sosta dei mezzi e affitto degli spazi commerciali), tali da coprire i costi di gestione come risultante dal Piano Economico Finanziario specifico approvato dall'Ente competente;
- la concessione dei ricavi derivanti dalla TOSAP comunale delle aree mercatali al netto di un aggio percentuale da riconoscere al Comune, tale da assicurare un margine di utile ragionevole al gestore;
- un corrispettivo per gli altri servizi alla mobilità non rientranti nei punti precedenti.

Al fine di determinare il livello della compensazione da erogare al gestore alla luce degli obblighi di servizio pubblico affidati tramite il contratto di servizio è necessario effettuare un'analisi dei fondamentali economici del servizio, come previsto dalla normativa europea in materia di servizi di interesse economico generale (d'ora in poi anche SIEG).

L'analisi deve essere sviluppata secondo le quattro condizioni, dettate dalla Giurisprudenza comunitaria (sentenza Altmark) e riprese dal citato Pacchetto SIEG, finalizzate a configurare i casi in cui le compensazioni erogate quale remunerazione per l'effettuazione di oneri di servizio pubblico non siano da qualificarsi quali aiuti di Stato e, pertanto, in contrasto con gli Articoli 106, 107 e 108 del Trattato di funzionamento dell'Unione Europea (TFUE).

Al fine di esplicitare il rispetto di tali quattro condizioni deve essere effettuata un'analisi approfondita sulla coerenza dell'affidamento rispetto a ciascuna di esse:

- 1° condizione sentenza Altmark: "L'impresa beneficiaria deve essere stata effettivamente incaricata dell'adempimento di obblighi di servizio pubblico e detti obblighi devono essere definiti in modo chiaro"
- 2a condizione sentenza Altmark: "I parametri sulla base dei quali viene calcolata la compensazione devono essere previamente definiti in modo obiettivo e trasparente". In via generale la determinazione del corrispettivo a compensazione degli obblighi di servizio pubblico è funzionale alla copertura dei costi di gestione del servizio, maggiorati di un margine ragionevole di utile, per la parte eccedente le tariffe applicate agli utenti.

In astratto, la presenza di un duplice livello di servizi da effettuare e di un quadro di obblighi di servizio da sviluppare in parallelo a tale scomposizione dovrebbe condurre a determinare un sistema di compensazione strutturato su due livelli:

- una compensazione fissa annua, che permetta la copertura dei costi stimati per le attività di progettazione, esecuzione e manutenzione della segnaletica stradale e di gestione del servizio di bike sharing maggiorati del relativo margine di utile ragionevole, tenuto conto degli standard di qualità e degli obblighi di servizio pubblico imposti nel CdS;
- una seconda compensazione costituita dagli importi incassati dal gestore, con la detrazione del necessario aggio da versare all'Ente per la copertura dei costi amministrativi.

Ulteriore elemento da inserire nell'articolo relativo alla forma di remunerazione è relativo alle tempistiche di pagamento dei corrispettivi/aggi che le parti devono corrispondersi.

Il contratto deve prevedere la titolarità dell'Ente nella determinazione delle tariffe dei servizi e della TOSAP comunale relativa alle aree mercatali

## 2.4 Svolgimento dei servizi

A titolo esemplificativo si riporta in questa sezione l'indicazione degli elementi da inserire con specifico riferimento alla gestione della sosta. Tali elementi dovranno poi essere sviluppati anche per gli altri sotto servizi oggetto di affidamento.

Il contratto dovrà prevedere a carico del gestore la gestione della sosta a pagamento su strada (cd. strisce blu) del Comune e l'esecuzione e manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale delle aree di sosta a pagamento, ai sensi del Codice della Strada, con l'indicazione del numero degli stalli a pagamento su strada adibiti dal Comune, compresi dei posti riservati. In ogni caso, potendo subire variazioni, il contratto potrebbe prevedere che il numero esatto degli stalli regolamentati sarà oggetto di rilievo periodico (e.g. ogni 2 (due) anni da parte dell'Affidatario e, in sede di prima applicazione entro 3 (tre) mesi dalla stipula del contratto). Le attività previste nell'ambito della gestione della sosta regolamentata su strada dovranno essere:

- a. esecuzione e manutenzione ordinaria della segnaletica orizzontale e verticale relativa alle aree di sosta su strada a pagamento (strisce blu),
- b. manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri adibiti al pagamento della sosta da parte degli utenti e della strumentazione correlata, con particolare riferimento a quella adibita a funzione di cambiamonete;
- c. acquisto e installazione di nuovi parcometri, ove ritenuto necessario, tale da permettere il mantenimento del numero minimo parcometri presenti e funzionanti su tutto il territorio comunale, così come definito nel presente contratto (disciplinare);
- d. svolgimento delle attività di accertamento sulle aree di sosta a pagamento previste dalla normativa vigente ai sensi dell'Art. 17 della Legge 127/97;
- e. produzione e distribuzione di metodo di pagamento alternativi rispetto al parcometro delle tariffe relative alla sosta a pagamento previsti dai Regolamenti comunali;
- f. conservazione della strumentazione adibita al pagamento della sosta su strada nel periodo di non utilizzo;
- g. attività di scassetto dei parcometri, controllo degli incassi e versamento degli introiti presso il conto corrente dedicato.

Circa l'accertamento ai sensi dell'art. 17 della Legge 127/97, dovranno essere affidate le operazioni di accertamento sulle aree di sosta regolamentata previste dalla normativa vigente. Ai dipendenti dell'Affidatario adibiti a tale attività dovranno essere conferite le funzioni di accertatore della sosta ai sensi dell'art. 17 della Legge 15 maggio 1997, n. 127. L'Affidatario dovrà garantire tali operazioni per l'intera durata del Contratto. Gli incaricati dell'operazione di cui sopra dovranno essere riconoscibili nella loro funzione mediante adeguato vestiario, a carico dell'Affidatario, i cui elementi distintivi dovranno essere concordati preventivamente con il Corpo di Polizia Municipale del Comune. Le notifiche, le riscossioni e i ricorsi saranno gestiti dal Comune. A tal fine copie dei verbali di accertamento dovranno pervenire al Corpo di Polizia Municipale secondo le modalità informatiche descritte in apposito articolo.

Il contratto dovrà indicare le modalità di scassetto e le ulteriori modalità di riscossione delle tariffe (modalità operative di scassetto, periodicità, conteggio monete e percorsi) e le modalità di svolgimento delle operazioni di gestione della sosta in struttura, definendo gli orari garantiti, i servizi minimi, la manutenzione richiesta e le modalità di informazione dell'utenza circa modifiche e variazioni del servizio. Ad esempio potranno essere fasi della procedura di svuotamento delle casse dei parcometri:

- apertura cassa parcometro (esecuzione delle procedure come previsto per gli attuali parcometri e verifica del funzionamento delle procedure medesime, es. controllo stampa scontrino e riscontro eventuali anomalie);
- svuotamento cassa (esecuzione delle procedure come previsto per gli attuali parcometri, ritiro dello scontrino relativo ai dati dell'incasso parziale e totale, reintroduzione/ripristino della cassa vuota, chiusura del portello esterno);
- apertura delle casse con apposita chiave;

- conteggio presso la sede dell’Affidatario dell’incasso del denaro in moneta eventualmente con apposite macchine contamonete di cui l’Affidatario deve mantenere l’esclusiva disponibilità per tutta la durata del Contratto e imballo in rotoli (buste auto-sigillanti) per il versamento in banca.

Inoltre, circa la gestione e l’installazione della segnaletica verticale e orizzontale, non solo afferente le aree di sosta regolamentata assegnata in gestione, il contratto potrà prevedere l’assegnazione all’Affidatario delle operazioni di progettazione, realizzazione, installazione e manutenzione, anche con riferimento alla segnaletica sia classica che di carattere dinamico (infomobilità) predisposta e da predisporre per indirizzare il traffico alle aree e alle strutture affidate in gestione, nel rispetto del Codice della Strada.

Il contratto riguarderà anche i servizi che la società dovrà svolgere ai fini della gestione del Centro Intermodale tra i quali in particolare:

- provvedere alla corretta tenuta e funzionamento del Centro Intermodale anche agli effetti delle previsioni contenute nel Piano Economico Finanziario di gestione;
- garantire la funzionalità e la fruibilità del Centro Intermodale secondo quanto contenuto nel Regolamento di esercizio vigente tempo per tempo, tenuto conto che lo stesso stabilisce criteri e parametri minimi di funzionalità (orari di apertura al pubblico, servizi minimi resi all’utenza, caratteristiche prestazionali minime dell’infrastruttura, etc.);
- provvedere, a totale proprio carico, alla manutenzione ordinaria delle aree, delle infrastrutture e degli immobili che costituiscono il Centro Intermodale;
- riversare al Comune di Pordenone le quote di competenza del Comune stesso inserite nel Piano Economico Finanziario di gestione del Centro Intermodale e attualmente descritte nel Piano stesso, approvato dalla Provincia di Pordenone con deliberazione della Giunta provinciale n. 92 del 07 luglio 2015, specificatamente alle voci di costo “ammortamento fabbricati” e “spese generali di gestione a carico del Comune” ovvero come saranno successivamente modificate;
- trasmettere annualmente al Comune di Pordenone il rendiconto della gestione economica del precedente esercizio finanziario dell’infrastruttura, accompagnato, se del caso, da una relazione sulla gestione;
- fornire al Comune di Pordenone, a richiesta, ogni informazione in suo possesso relativa al servizio qui disciplinato.

Dunque, il contratto deve indicare nel modo più specifico possibile le condizioni di erogazione del servizio, con particolare riferimento ai livelli qualitativi minimi che devono essere assicurati ai cittadini. Si distinguono livelli generali, quando l’obiettivo qualitativo perseguito attiene all’insieme dei risultati dell’attività, e livelli specifici, quando l’obiettivo è riferito alle singole prestazioni.

## 2.5 Programma di esercizio, livelli quali-quantitativi del servizio e ulteriori obblighi in carico all’Affidatario

Le prestazioni previste nel Contratto dovranno essere specificate nel programma di esercizio con particolare riferimento alla dimensione e alle modalità quali-quantitative dell’offerta all’utenza.

Per tutta la durata del contratto stesso, in particolare, va posta doverosa attenzione alla definizione della tipologia di utenza e ai conseguenti diversi obblighi nei confronti dell’utenza.

Per ciascun servizio considerato nel contratto devono essere indicati almeno:

- le prestazioni da rendersi con le relative tempistiche e modalità;
- l’articolazione territoriale delle prestazioni con la specificazione dell’estensione, della frequenza e delle caratteristiche qualitative dell’offerta;
- l’articolazione temporale;
- la procedura di revisione dei livelli quantitativi dei servizi e l’impatto sulle condizioni economiche e finanziarie del contratto di servizio;

- particolari modalità di esecuzione;
- specificazione delle modalità di determinazione delle prestazioni quali-quantitative minime che costituiscono obblighi di servizio pubblico.

Oltre agli obblighi di servizio e degli standard di qualità specifici indicati in apposita sezione, nonché al pieno e puntuale rispetto del Contratto e di tutte le disposizioni legislative, da circolari e regolamentari vigenti applicabili in costanza di Contratto alle operazioni affidate, l’Affidatario con effetto dall’avvio dei servizi/attività, deve garantire un profilo di immagine uniforme nei confronti dell’utenza, adottando politiche, procedure e simbologie indifferenziate con riferimento a tutte le operazioni affidate.

Il contratto deve prevedere l’obbligo all’Affidatario di nominare, al più tardi nel momento dell’avvio della gestione delle operazioni affidate, fra i propri dipendenti un Direttore dell’esecuzione, che diventerà responsabile unico dei procedimenti amministrativi in capo all’Affidatario ai sensi della Legge 241/90 incaricato altresì di curare i rapporti con il Comune. Il Direttore dell’esecuzione curerà anche i rapporti con i fornitori e con gli eventuali sub-affidatari. Il nominativo del Direttore dell’esecuzione dovrà essere tempestivamente comunicato al Comune. L’Affidatario può affiancare al Direttore dell’esecuzione un collaboratore facente funzione affinché, in assenza del Direttore, possa essere presente una figura sostitutiva con pari prerogative; di ciò deve essere data comunicazione al Comune al momento dell’eventuale nomina. Il ritardo nell’adempimento degli obblighi di cui al presente comma può comportare l’applicazione di una penale di importo stabilito dal contratto.

Inoltre, il Contratto deve prevedere l’obbligo per il gestore di applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti impegnati nell’esecuzione dei lavori, condizioni non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria, sia nazionali che territoriali. Altro obbligo dovrà essere quello di garantire che il personale operante per la gestione delle operazioni, sia proprio dipendente che dipendente da società o imprese in sub-affidamento, mantenga un costante contegno corretto e irreprensibile nei confronti dell’utenza, con riserva del Comune di sollecitare, con apposita motivazione, provvedimenti disciplinari.

Ulteriori obblighi da inserire nel contratto dovranno essere i seguenti:

- a) L’Affidatario è tenuto a predisporre, entro un termine definito dalla stipula del Contratto, una “Carta dei servizi” il cui contenuto dovrà essere preventivamente condiviso con il Comune. La Carta dei servizi dovrà essere pubblicata e distribuita in un numero minimo di copie cartacee, nonché resa disponibile con continuità in formato Acrobat.pdf sul sito web aziendale; essa dovrà essere aggiornata con cadenza minima annuale, nel rispetto dei medesimi tempi e modi. La Carta dei servizi dovrà prevedere una specifica sezione dedicata agli indennizzi per gli utenti in caso di specifici inadempimenti di GSM;
- b) L’Affidatario dovrà essere tenuto a predisporre un sito web dedicato alle operazioni gestite. Il sito web è il mezzo primario di comunicazione attraverso cui il Comune, anche mediante i suoi concessionari, deve: garantire un’informazione trasparente ed esauriente sul loro operato; promuovere nuove relazioni con i cittadini, anche al fine di migliorare la qualità dei servizi/attività; pubblicizzare e consentire l’accesso ai propri servizi/attività; consolidare la propria immagine. Esso deve offrire all’utenza servizi/attività rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in: accertata utilità; semplificazione dell’interazione tra amministrazione e utenza; trasparenza; facile reperibilità e fruibilità dei contenuti; possibilità di accedere, nei limiti della normativa e direttamente dal portale, al complesso delle prestazioni offerte; costante aggiornamento. In tale sito dovranno essere presenti tutte le informazioni necessarie ai cittadini per la fruizione dei servizi/attività erogati nonché i contatti presso cui riferirsi per informazioni relative alle operazioni gestite. L’Affidatario dovrà prevedere una specifica sezione del sito web atta ad accogliere reclami e segnalazioni da parte degli utenti, con conferma automatica via email dell’avvenuta ricezione. A tale sezione del sito dovrà essere data ampia informazione all’utenza. Tale attività potrà essere gestita anche mediante il sistema SOL attualmente in uso presso l’Ente;
- c) L’Affidatario dovrà predisporre un database in cui raccogliere i reclami e le segnalazioni dell’utenza inerenti le operazioni gestite, il quale dovrà contenere anche gli estremi della risposta fornita

dall’Affidatario medesimo, nonché tutte le relative tempistiche (tali da verificare il rispetto degli obblighi di qualità);

- d) la rete di front-office predisposta dall’Affidatario dovrà essere localizzata in maniera che ne sia garantito il facile raggiungimento da parte degli utenti;
- e) l’Affidatario dovrà manlevare il Comune dalla responsabilità per danni causati all’utenza per qualsiasi ragione derivanti dall’installazione e dal funzionamento di tutte le apparecchiature automatiche e di ogni fattispecie di segnaletica;
- f) la comunicazione e/o la diffusione dei dati dovrà essere effettuata dall’Affidatario secondo le disposizioni di cui al d.lgs. 196/03 (in particolare, degli articoli da 19 a 26);
- g) l’Affidatario, ai sensi della normativa vigente, dovrà tenere una contabilità economico-gestionale separata per le attività oggetto del contratto, mediante l’attribuzione dei relativi costi e ricavi a centri di costo e di ricavo specificamente individuati e distinti, secondo un modello condiviso con il Comune;
- h) l’Affidatario dovrà tenere la contabilità delle somme introitate nello svolgimento delle operazioni sulla scorta dei resoconti trasmessi dagli impianti e dei titoli di pagamento emessi e distribuiti;
- i) l’Affidatario dovrà garantire un servizio di reperibilità attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette per gli interventi urgenti conseguenti a incidenti e/o eventi straordinari;
- j) l’Affidatario dovrà rispettare quanto previsto nel Regolamento di esercizio e dell’atto di subconcessione del Centro Intermodale.

Il gestore dovrà comunicare preventivamente mensilmente al Comune la propria programmazione e darne evidenza tempestivamente nel proprio sito internet.

L’Affidatario, in conseguenza della cessazione del servizio per effetto dello spirare del termine contrattuale o per effetto dell’affidamento del servizio a diverso soggetto a seguito di risoluzione anticipata del contratto, dovrà garantire il passaggio di consegne al soggetto indicato dal Comune.

## 2.6 Obblighi del Comune

Il Comune deve garantire di farsi parte attiva per quanto concerne:

- la comunicazione di eventuali modifiche al piano tariffario e qualsivoglia atto, regolamento, progetto impattante sulle attività affidate e comunque sulla mobilità urbana del Comune. Ogni variazione del piano tariffario deve essere comunicata all’Affidatario entro un termine temporale considerato consono ed espressamente previsto nel contratto, tale che l’Affidatario possa adeguare gli strumenti di pagamento della sosta e di accertamento delle sanzioni alle nuove disposizioni;
- la comunicazione relativa ad interventi di installazione che l’Ente intende affidare, con l’indicazione di modalità e tempi congrui affinché l’Affidatario possa operare nei tempi stabiliti;
- il rispetto delle modalità di comunicazione all’Affidatario previsti nel Contratto e in atti stipulati fra le parti integrativi o sostitutivi degli stessi;
- la promozione degli strumenti e dei progetti inerenti la sosta e le modalità innovative di pagamento della sosta;
- la puntuale comunicazione all’Affidatario della programmazione comunale degli interventi manutentivi sulle strade;
- l’accesso ai database comunali di interesse per la gestione delle operazioni affidate.

## 2.7 Gestione delle varianti contrattuali

Nella presente sezione dovranno essere disciplinare le modifiche che potranno verificarsi nel contratto a seguito della variazione anche temporanea delle condizioni contrattuali di cui nelle precedenti sezioni. Ove si verificassero delle variazioni delle condizioni non regolate nel contratto, si potrà prevedere un termine entro

il quale, su richiesta di una delle parti, i soggetti coinvolti dovranno definire tramite atto scritto le modalità per gestire tali variazioni, e tale atto dovrà divenire parte integrante del contratto.

Sarà anche previsione del contratto la possibilità del Comune di occupare per proprio interesse una parte delle aree affidate in concessione all'affidatario (su strada o in struttura) nel periodo in cui è vigente il pagamento della sosta per le stesse, con la previsione di obbligo di comunicazione all'affidatario entro una data prestabilita, e l'indicazione esatta degli stalli e del periodo di occupazione. Nei casi relativi all'occupazione degli stalli da parte del Comune o da terzi da esso autorizzati, il contratto può prevedere soglie entro le quali nulla è dovuto all'affidatario, calcolate anche tramite l'indicatore "stalli\*ora", da conteggiarsi solo per il periodo di vigenza della sosta tariffata e per il periodo per il quale è dovuto il pagamento.

Per agevolare il calcolo di tali soglie, l'Affidatario dovrà predisporre un modello informatizzato per il calcolo degli stalli\*ora da alimentarsi sulla base delle comunicazioni del Comune di cui sopra.

Ove l'Affidatario, nel corso dell'affidamento, dovesse individuare occupazioni comunali non comunicate queste andranno a contribuire al calcolo del valore extra soglia di cui sopra, e valorizzate secondo quanto previsto dal contratto di servizio. Dovrà essere anche previsione del contratto il tempo massimo di ingombro degli spazi in caso di nevicata e le sanzioni per il mancato rispetto di quest'ultimo.

Ulteriore variante da regolamentare attraverso il contratto sarà quella relativa al valore unitario delle tariffe all'utenza.

Per ogni variante il contratto dovrebbe prevedere il sistema di calcolo dell'impatto della stessa sul sistema di remunerazione del gestore.

Ogni altra modifica delle operazioni oggetto di affidamento e/o delle aree rispetto alle quali tali operazioni sono affidate e/o di altre variabili incidenti sui servizi/attività non regolata nel Contratto dovrà essere definita tramite accordo scritto fra le Parti. Tali accordi dovranno prendere a riferimento, in ogni caso, i valori di costo e/o di ricavo unitari nonché gli obiettivi di principio descritti e quantificati nel Contratto.

## 2.8 Obblighi di servizio

Dovranno essere descritti gli obblighi di servizio da soddisfare perché siano ritenute correttamente eseguite le operazioni descritte nel Contratto, oggetto dell'Affidamento. Nel contratto andranno definiti gli standard minimi e le condizioni delle operazioni e dei servizi affidati, il cui mancato rispetto può comportare l'applicazione di penali secondo quanto previsto nell'apposita sezione del contratto di servizio, nella quale vanno indicate anche le modalità di accertamento delle violazioni intervenute nello svolgimento delle attività affidate, nonché le modalità di attribuzione.

Gli obblighi di servizio presi a riferimento potranno essere raggruppati in relazione ai diversi servizi oggetto di affidamento precedentemente elencati:

- programmazione, pianificazione, progettazione e realizzazione degli interventi riferiti alla mobilità;
- sosta su strada;
- sosta in struttura;
- accertamento delle violazioni;
- gestione delle attività finalizzate a garantire agli utenti l'accesso alla zona a traffico limitato e la fruizione delle aree sosta (rilascio contrassegni ZTL e sosta);
- bike sharing e mobilità ciclabile;
- progettazione, esecuzione e manutenzione della segnaletica stradale (orizzontale, verticale e complementare);

- riscossione della Tosap volontaria riferita alle aree mercatali;
- gestione e manutenzione del centro intermodale passeggeri;
- manutenzione e gestione del sistema di infomobility.

### Sosta su strada

L'affidatario ha l'obiettivo di garantire:

- la chiara individuazione delle aree di sosta e del relativo sistema regolatorio attraverso appropriata segnaletica stradale, nel rispetto del Codice della Strada, nonché una chiara e completa diffusione delle informazioni;
- la possibilità di pagare la sosta in modo efficace e sicuro attraverso i parcometri, i titoli di sosta e gli altri strumenti previsti nel contratto;
- la corretta gestione e rendicontazione degli incassi.

Tra gli standard riconoscibili, vi sono:

1. tempistica di manutenzione della segnaletica verticale: per interventi la cui mancata effettuazione impedisca la chiara individuazione delle regole di sosta e/o possa generare la contestabilità delle sanzioni comminate l'intervento deve essere avviato entro XX ore (\_\_\_\_) ore dal momento dell'avvenuta constatazione da parte degli accertatori o della segnalazione del Comune o dell'utenza. In caso di interventi non urgenti, la cui esecuzione richieda un tempo stimato inferiore alle XX (\_\_\_\_) ore lavorative, si dovrà avviare l'intervento senza segnalazioni e/o notifiche All'Ente entro XX (\_\_\_\_) ore dall'avvenuta segnalazione. In caso di interventi non urgenti di maggior complessità si dovrà notificare l'intervento all'Ente prima di procedere e comunque, in caso che la stessa non evidenzi criticità, si dovrà avviare l'intervento entro XX (\_\_\_\_) ore dall'avvenuta segnalazione. Verrà applicata una penale di XX per ogni giorno naturale di ritardo nell'adempimento.
2. Tempistica di manutenzione della segnaletica orizzontale: l'Affidatario dovrà garantire il rifacimento dell'intera segnaletica orizzontale oggetto dell'affidamento nel rispetto delle prescrizioni. L'Affidatario è inoltre tenuto al ripristino integrale della segnaletica di competenza nei casi e nei modi previsti dalle schede tecniche allegate al contratto. L'Affidatario dovrà garantire l'uso di vernici idonee e conformi. Verrà applicata una penale di XX per ogni giorno di ritardo nell'adempimento e in caso di inadempimento definitivo.
3. Percentuale massima di parcometri non utilizzabili: in ogni momento, il rapporto tra parcometri non utilizzabili per qualunque causa, fatte salve le cause di forza maggiore, e il numero totale di parcometri installati non dovrà essere superiore al X% (\_\_\_ percento). Si potrà prevedere che il funzionamento dei parcometri possa essere rilevato anche mediante un sistema di telecontrollo, pertanto il mancato funzionamento, anche parziale, del sistema di telecontrollo per un tempo superiore a \_\_\_ ore si ritiene equivalente al superamento della soglia indicata. Verrà applicata una penale di XX per ogni giorno in cui è verificato l'inadempimento.
4. Tempo massimo di fuori servizio di ciascun parcometro: Il tempo massimo di fuori servizio di ciascun parcometro deve essere inferiore a \_\_ (\_\_\_\_) ore. Il funzionamento dei parcometri potrà essere rilevato anche mediante il sistema di telecontrollo, così come sopra, pertanto il mancato funzionamento del sistema di telecontrollo relativo ad un singolo parcometro per un tempo superiore a \_\_\_ (\_\_\_\_) ore si ritiene equivalente al superamento della soglia indicata. Nel caso in cui la manutenzione di un parcometro ne comporti il non funzionamento per oltre \_\_\_ ore, non si applica a tale situazione il presente standard, tuttavia tale situazione deve essere certificata al verificarsi del malfunzionamento e prima dell'avvio delle operazioni manutentive. Verrà applicata una penale di \_\_\_\_\_ per ogni parcometro e per ogni giorno in cui è verificato l'inadempimento.
5. Frequenza di svuotamento dei parcometri: l'affidatario dovrà garantire frequenze indicate nella scheda tecnica, le quali potranno essere distinte anche per zona. I parcometri dovranno comunque essere svuotati secondo tempistiche che ne permettano il continuo funzionamento nel rispetto delle

prescrizioni. Verrà applicata una penale di \_\_\_\_\_ per ogni parcometro e per ogni giorno in cui è verificato l'inadempimento.

6. Rapporto stalli/parcometri: in questa sezione si potranno indicare i rapporti differenziati per zona. I parcometri dovranno essere collocati in posizione visibile rispetto agli stalli e dovrà, se necessario, essere prevista un'adeguata segnaletica per l'individuazione degli stessi. Verrà applicata una penale di \_\_\_\_\_ per ogni giorno in cui è verificato l'inadempimento.
7. Gestione del magazzino quantità minime garantite: in questa sezione si potranno definire le presenze in magazzino, ad ogni giorno o ad ogni mese del numero minimo di tessere, titoli di sosta, autoparchimetri, e quanto ritenuto utile dall'amministrazione.
8. Frequenza di pulizia dei parcometri: l'affidatario dovrà garantire, oltre al corretto funzionamento dei parcometri, anche la loro pulizia e una loro condizione generale decorosa. In particolare, dovrà garantire, oltre che il controllo dello stato di pulizia e di decoro dei parcometri nello svolgimento delle operazioni di accertamento, la pulizia dei parcometri con cadenza almeno mensile, nonché in caso di segnalazione dell'Ente o dell'utenza, entro \_\_\_ giorni lavorativi. Verrà applicata una penale di \_\_\_\_\_ per ogni giorno in cui è verificato uno stato di degrado del parcometro come definito nella scheda tecnica.

### **Accertamento delle violazioni**

L'affidatario ha l'obbligo di:

- Verificare la rispondenza della segnaletica orizzontale e verticale relativa al piano sosta alle disposizioni del comune nonché l'effettiva possibilità di pagare la sosta;
- Accertare il corretto utilizzo degli stalli nel rispetto delle disposizioni del Comune al fine di garantire il corretto turn over nonché minimizzare la contestabilità delle sanzioni emesse;
- Monitorare l'effettiva disponibilità di stalli.

Quali possibili standard di servizio si potranno inserire:

1. Numero di controlli giornalieri: potrà essere previsto un numero minimo di controlli giornalieri effettuati;
2. Numero minimo di accertatori: potrà essere definito un rapporto massimo tra stalli oggetto di accertamento e numero di accertatori destinati al provvedimento
3. Utilizzo percentuale delle contravvenzioni per realizzare interventi di mobilità sostenibile (ciclabili, moderazione del traffico, ecc.).

### **Sosta in struttura**

L'affidatario ha l'obiettivo di garantire:

- l'ottimale funzionamento delle strutture gestite, facendo la prevista manutenzione programmata e ordinaria, come da piano e da schede tecniche da allegare al contratto;
- il massimo livello di occupazione degli stalli disponibili e la massima soddisfazione degli utenti.

Quali possibili standard di servizio si potranno inserire:

1. numero di reclami con accertata responsabilità dell'Affidatario: il contratto potrà prevedere una penale per ogni reclamo con accertata responsabilità dell'affidatario che sostanzia una inadempienza relativa a:
  - a. reperibilità;
  - b. tempistica di intervento su segnalazione dell'utenza;
  - c. termine dell'intervento su segnalazione dell'utenza;
2. frequenza di pulizia delle strutture: l'affidatario dovrà garantire la pulizia dei parcheggi con cadenza almeno settimanale e comunque in modo da garantirne la massima utilizzabilità, nel rispetto del piano della manutenzione da allegare al contratto;
3. numero minimo di sportelli, periodo e frequenza apertura;
4. tempo di attesa degli utenti

## Bike sharing

L'affidatario ha l'obiettivo di garantire:

- il massimo utilizzo della flotta gestita;
- l'efficienza e la sostenibilità della flotta dei veicoli;
- la massima soddisfazione degli utenti, anche prevedendo implementazioni e aggiornamenti del sistema.

Quali possibili standard di servizio si potranno inserire:

1. rapporto tra bici in servizio e bici totali;
2. rapporto tra iscrizioni vigenti e mezzi totali;
3. numero di reclami inerenti il bike sharing con accertata responsabilità in capo all'affidatario: l'affidatario dovrà prevedere nei regolamenti per l'utilizzo:
  - a. requisiti
  - b. che il tempo tra la richiesta di iscrizione e il giorno in cui viene ultimato l'iter non superi \_\_\_\_ giorni lavorativi;
  - c. che il richiedente deve essere informato e messo a conoscenza di tutte le regole del servizio e delle condizioni;
  - d. che sia garantita una risposta rapida alle richieste dell'utenza;
4. frequenza di pulizia dei mezzi e delle stazioni di prelievo;
5. numero minimo di sportelli, periodo e frequenza di apertura.

Per la riscossione della Tosap volontaria delle aree mercatali, il contratto di servizio dovrà prevedere appositi standard di soddisfazione dell'utenza e di risposta ai reclami, con la definizione requisiti minimi richiesti.

Saranno previsti altresì nel contratto di servizio gli standard di qualità relativi all'attività di progettazione, realizzazione, programmazione e pianificazione riferiti agli interventi relativi alla mobilità sostenibile, nonché quelli riferiti alla gestione delle attività finalizzate a garantire agli utenti l'accesso alla zona a traffico limitato e la fruizione delle aree sosta (rilascio contrassegni ZTL e sosta).

Relativamente agli standard di qualità del servizio per la gestione del Centro Intermodale si dovrà fare riferimento innanzi tutto al Regolamento di esercizio approvato dall'ente competente nonché ad ulteriori standard previsti nel contratto e ai necessari interventi di manutenzione previsti nel piano degli investimenti.

## 2.9 Modalità e sistemi di rendicontazione

Uno specifico articolo del contratto ed un eventuale allegato allo stesso disciplinano il sistema di rendicontazione minimo che l'Affidatario deve garantire per tutta la durata dell'affidamento. Il corrispettivo contrattuale remunera anche le attività di monitoraggio e di rendicontazione che l'Affidatario è tenuto a garantire, secondo il principio che vede l'Affidatario pienamente coinvolto e responsabilizzato nell'ottimizzazione delle operazioni affidate.

Quale strumento ottimale di rendicontazione, l'Affidatario dovrà predisporre un sistema informativo contenente le informazioni relative alle operazioni gestite, al quale il Comune avranno possibilità di accesso (anche tramite applicazione web) in modalità di sola visualizzazione dei dati, tramite chiavi di accesso e di login fornite dall'Affidatario stesso.

Il sistema di rendicontazione previsto potrà essere basato su due elementi principali:

- un sistema di reportistica periodica che l'Affidatario dovrà predisporre relativamente ai servizi/attività affidati e sui flussi di cassa intercorrenti fra esso e il Comune, da rendere pienamente ed efficacemente operativo entro XX (XX) giorni dalla presa in carico dei servizi/attività;

- un sistema informativo, predisposto secondo quanto previsto dal Contratto, che dia la possibilità di accesso da remoto, tramite autenticazione, agli operatori del Comune.

## 2.10 Modalità di controllo del Comune

Nel contratto può essere inserita la previsione per il comune di richiedere dati aggiuntivi che riguardino le operazioni e i servizi affidati in gestione ed oggetto del contratto stesso. Tutte le informazioni richieste dal Comune dovranno essere afferenti le operazioni affidate, potranno riguardare il monitoraggio della domanda e dell'offerta, nonché il monitoraggio degli standard di qualità presenti e degli eventuali standard migliorativi previsti nell'ambito della Carta dei Servizi. Il comune può, inoltre, riservarsi il diritto di effettuare verifiche ispettive campionarie o episodiche sul rispetto degli obblighi di servizio e degli standard di qualità declinati nel documento. Sono possibili anche verifiche ispettive con riferimento ai documenti contabili, singoli e complessivi, inerenti in particolare gli incassi e le rendicontazione al Comune.

## 2.11 Sistemi incentivanti e penali

In considerazione degli obiettivi di miglioramento dell'efficacia e della qualità del servizio, erogata e percepita dall'utenza, nonché della sostenibilità del servizio medesimo, l'affidatario si impegna a gestire le attività affidate nel pieno rispetto del contratto, con l'obiettivo di fornire all'utenza un complesso di servizi che questa possa considerare sempre più importante e confacente alle proprie attese.

Alla luce della modalità di affidamento in house providing sulla base della quale è stipulato il contratto, è possibile prevedere nel piano industriale della società un sistema incentivante e premiale nel quale gli obiettivi di risultato siano coerenti rispetto agli obblighi di qualità del e contratto e al miglioramento dei rapporti con l'utenza. Le forme incentivanti sono comunque erogate nei limiti di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di vincoli per spese di personale relativi alle società in house providing e gli ulteriori vincoli di legge in essere.

Accanto alle forme incentivanti dovranno essere sviluppate forme di penalizzazione, anche economiche in caso di inadempienza contrattuale con particolare riferimento al mancato rispetto degli standard di servizio. Tali sistemi, alla luce del sistema in house non dovranno essere tali da penalizzare, in una logica "ciclica" l'Ente in quanto socio, ma, come i sistemi incentivanti, potranno essere inseriti all'interno dei sistemi organizzativi interni e, conseguentemente nei successivi Piani industriale di GSM S.p.A..

Il Contratto, quindi, dovrà prevedere, tramite apposite clausole, penali e misure predeterminate di risarcimento in caso di violazione degli obblighi previsti di cui al Contratto medesimo. L'entità delle penali dovrà essere fissata in relazione a elementi quali:

- gravità dell'inadempimento;
- durata dell'inadempimento;
- dimensione economica del servizio.

## 2.12 Strumenti di controllo economico

La verifica del conseguimento degli obiettivi di efficienza economica può essere effettuata monitorando appositi parametri-obiettivo di natura economico-gestionale. A tale scopo, il contratto di servizio prevedrà l'onere a carico dell'Affidatario di presentare rapporti con diversa cadenza temporale contenenti tali dati (di natura consuntiva); detta specifica strumentazione, diversa dal semplice controllo dei bilanci e dagli altri documenti contabili pubblici, si rende necessaria in quanto il controllo deve essere esercitato con una frequenza maggiore rispetto alla verifica che viene fatta in sede di presentazione dei bilanci, e perché i

parametri obiettivo sono costruiti a partire da dati di contabilità di tipo industriale che non trovano corrispondenza nei bilanci pubblici, redatti secondo criteri civilistici e fiscali.

### 2.13 Recesso dell'ente affidante

In relazione al sopravvenire di motivate esigenze di pubblico interesse e in caso di sopravvenute modifiche normative relative agli affidamenti dei servizi pubblici locali, il Comune ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto prevedendo un apposito termine di preavviso da comunicarsi alla Società.

L'esercizio del recesso non darà luogo a indennità di sorta favore della Società.

### 2.14 Risoluzione anticipata

Il contratto dovrà contenere una clausola risolutiva espressa ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile con l'indicazione circostanziata dei gravi motivi che giustificano la risoluzione dello stesso.

### 2.15 Responsabilità contrattuali

L'Affidatario si impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti durante tutta la durata del Contratto, in materia di lavoro di assicurazione e di sicurezza assumendo a suo carico tutti gli oneri/obblighi relativi. L'Affidatario si obbliga ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del Contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla categoria e nella località in cui si svolgono le operazioni, nonché condizioni risultanti da successive modificazioni e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria applicabile nella località.

L'Affidatario si obbliga altresì ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano l'Affidatario anche se esso non aderisce alle associazioni stipulanti i contratti collettivi di lavoro o abbia receduto dalle stesse.

In caso di inottemperanza agli obblighi derivanti dal presente articolo, il Comune potrà procedere a una detrazione fino al XX% (XX/00 per cento) su qualsiasi pagamento dovuto sospendendo temporaneamente la corresponsione delle somme detratte fino all'adempimento degli obblighi di cui sopra da parte dell'Affidatario. In caso di segnalazione di inottemperanza, il Comune richiede all'Ispettorato del Lavoro un parere circa l'opportunità, nel corso della verifica di quanto segnalato, di avviare la trattenuta di cui al presente comma.

Il pagamento all'Affidatario delle somme temporaneamente trattenute non sarà effettuato fino a quando l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che ai dipendenti sia stato corrisposto quanto loro dovuto ovvero che la vertenza sia stata definita. Per tale sospensione o ritardo dei pagamenti, l'Affidatario non può opporre eccezioni al Comune né ha titolo al risarcimento di danni o a indennizzo di alcun genere.

È fatto obbligo all'Affidatario di predisporre, prima di eventuali installazioni di dispositivi inerenti le operazioni, un piano di sicurezza che l'Affidatario intende adottare e dovrà altresì dare corso a tutti gli altri adempimenti previsti per legge.

### 2.16 Responsabilità

L'Affidatario è responsabile di qualsiasi danno che dovesse verificarsi nei confronti degli utenti o a terzi nel corso dello svolgimento delle operazioni gestite e imputabile a colpa dei propri operatori e/o a malfunzionamenti degli impianti utilizzati. È pertanto fatto obbligo all'Affidatario di stipulare, e di trasmettere al Comune entro l'avvio dei servizi/attività, con riferimento alle operazioni a qualunque titolo gestite, tutte le polizze assicurative previste dalla normativa vigente. Esse dovranno avere decorrenza entro

l'attivazione dei servizi/attività. Esso dovrà procedere in particolare alla stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi per un importo non inferiore a XXX,00 (XXX/00) euro. Il Comune potrà riservarsi di richiedere all'Affidatario, in qualunque momento, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi, nonché l'adeguamento dei massimali assicurativi laddove gli stessi non siano giudicati congrui o conformi a norme di legge.

#### 2.17 Affidamenti. Divieto di cessione del Contratto.

Ai fini dell'affidamento di prestazioni a terzi, la società dovrà rispettare quanto previsto dal decreto legislativo 163/2006 e s.m.i. e le diverse disposizioni vigenti tempo per tempo. L'Affidatario resta responsabile di ogni impegno e di ogni obbligo contrattuale, ai sensi di quanto previsto nel Contratto, garantendo in modo particolare il mantenimento dei livelli qualitativi. L'Affidatario conserva in ogni caso la titolarità e la responsabilità dei servizi/attività affidati, nei confronti del Comune e dell'utenza. L'Affidatario dovrà trasmettere al Comune copia dei contratti.

È fatto divieto di cessione, totale o parziale, e a qualunque titolo, del Contratto da parte dell'Affidatario, pena l'immediata risoluzione dello stesso, salvo ulteriore risarcimento del maggior danno.

#### 2.18 Clausole pro-concorrenziali ai fini dei diritti di accesso e del subentro

Ove la scadenza del contratto coincida con la scadenza dell'affidamento, il gestore si dovrà impegnare a mettere a disposizione dell'ente tutte le informazioni utili all'assunzione delle decisioni relative alle modalità di gestione, nonché le informazioni operative e commerciali utili per la formulazione delle offerte da parte di eventuali potenziali subentranti.

Il contratto dovrà prevedere che, dato che il gestore opera e svolge servizi in affidamento anche presso ambiti territoriali diversi da quelli dell'ente in oggetto, il gestore sia tenuto ad operare con contabilità separata.

#### 2.19 Modificazione successiva del contratto di servizio

Il Contratto può essere modificato dall'Ente locale a seguito del sopraggiungere di fatti nuovi e imprevisti che richiedano anche diverse modalità per il perseguimento degli obiettivi di economicità, efficacia e qualità del servizio. (In questo modo si finalizza l'affidamento in house al conseguimento dei citati obiettivi, anche se, a rigore, non vi sarebbe neppure necessità di definire nel contratto tale facoltà dell'Amministrazione).

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BRAZZAFOLLI FEDERICA

CODICE FISCALE: BRZFRC60L44I403H

DATA FIRMA: 24/11/2015 12:53:29

IMPRONTA: 16A9B12BD02BCA390580CA331C83E93FA95F8F30D12ACDC8EEDBB2016EFDEE39  
A95F8F30D12ACDC8EEDBB2016EFDEE39DFE8019CED7C36D18F4276A8B7D8E8B1  
DFE8019CED7C36D18F4276A8B7D8E8B136B60594E726713843F7A4DE431F3030  
36B60594E726713843F7A4DE431F3030D097EFA191EC2BB958AC03ABB785FC82

NOME: PEROSA PRIMO

CODICE FISCALE: PRSPRM57D04C714C

DATA FIRMA: 24/11/2015 13:21:16

IMPRONTA: 92225EB7F6A43C5F5975FDF60FA6F476F9558017F0051D29515DD76478E3CAF9  
F9558017F0051D29515DD76478E3CAF945E36A26CE4EF2A3BBDCD9B16CFD5E98  
45E36A26CE4EF2A3BBDCD9B16CFD5E98AE7956A6F34D9561289B015740ADAEC  
AE7956A6F34D9561289B015740ADAECAB0DE6A97A33376AAD885A3F8B229D15

NOME: PEROSA PRIMO

CODICE FISCALE: PRSPRM57D04C714C

DATA FIRMA: 24/11/2015 13:25:18

IMPRONTA: 36C93533DB08AB9D041766601F473BBBC3593F76486742FCA6F6D5651DB6E211  
C3593F76486742FCA6F6D5651DB6E211AE0A74850668BF705EA914C85763E924  
AE0A74850668BF705EA914C85763E924D27D75099CBB0BA3553678081E8A7DC4  
D27D75099CBB0BA3553678081E8A7DC4200D54E345E9BDE541AA76820B591A5E

NOME: PEROSA PRIMO

CODICE FISCALE: PRSPRM57D04C714C

DATA FIRMA: 24/11/2015 13:26:40

IMPRONTA: 167F2A6E83007B764BB185A91A5B4026E655770452C21289265EC47D01BC4A43  
E655770452C21289265EC47D01BC4A43E313D13ABC167D8B6024EFBD4ED7A4C8  
E313D13ABC167D8B6024EFBD4ED7A4C8FBE4B0DC976320E5D0C44935592F185A  
FBE4B0DC976320E5D0C44935592F185A2D9810D51AA5D91633DA6628CC826F3C

NOME: PEROSA PRIMO

CODICE FISCALE: PRSPRM57D04C714C

DATA FIRMA: 04/12/2015 12:11:49

IMPRONTA: 170598FBA27E4B24BDA4CCF30BF004A524D230FB1648F6A909B34F73CDA89946  
24D230FB1648F6A909B34F73CDA899469C89D2E55BE7B7658333E90FB8CBD5DF  
9C89D2E55BE7B7658333E90FB8CBD5DFC03D9E7F96C547E3F0423BE3DCA953C2  
C03D9E7F96C547E3F0423BE3DCA953C245EF96C29091170536A77A94BCE0DD4E

NOME: NISCO BERNARDI

CODICE FISCALE: BRNNSC57M26G888P

DATA FIRMA: 14/12/2015 09:05:33

IMPRONTA: 52B81BE51F1C0DC3BC7517EBBC3CD42E2C477F8FF029C2AD8B865FACFB1F7414  
2C477F8FF029C2AD8B865FACFB1F7414ECB7C1D2ACA3F402FCB9AAF345355FC5  
ECB7C1D2ACA3F402FCB9AAF345355FC578FFB889171891892CC81A855DB024A3  
78FFB889171891892CC81A855DB024A3B9E94AFDED09FD52BC2F5C9F16CBA959