



PROVINCIA DI VENEZIA

Settore Mobilità e Trasporti

Piano di Bacino del Trasporto Pubblico Locale

Allegato 4

Le nuove procedure di affidamento dei servizi di TPL



A cura del Settore Mobilità e Trasporti

- Ing. Enrico Tonello
- Arch. Loris Sartori
- Dr. Nicola Fusco
- Arch. Fabrizio Casarin

Collaboratori:

Simulazioni di Traffico ed Elaborazioni GIS:
Dott. Riccardo Mosco

Coordinatore
Ing. Franco Fiorin

Venezia, 3 febbraio 2003

INDICE Allegato 4

1	INDIRIZZI PER L’AFFIDAMENTO A MEZZO GARA	5
1.1	Il quadro di riferimento	5
1.1.1	<i>Impostazione delle procedure di gara.....</i>	6
1.1.1.1	DETERMINAZIONE DAGLI OBIETTIVI CHE L’AMMINISTRAZIONE AFFIDANTE VUOLE CONSEGUIRE.....	6
1.1.1.2	SCelta DEL MODELLO DI GARA.....	6
1.1.1.3	PROCEDURE DELLE GARE E PREDISPOSIZIONE DEL BANDO E DEL CAPITOLATO	8
1.1.1.4	TEMPI INDICATIVI PER LE PROCEDURE DI GARA	10
1.1.1.5	IL BANDO DI GARA.....	11
1.1.1.6	IL CAPITOLATO.....	12
1.1.1.7	I CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	13
1.1.1.8	LA DETERMINAZIONE DELLA BASE D’ASTA	15
1.1.2	<i>Le esperienze di affidamento mediante gara dei servizi di trasporto pubblico in Italia.....</i>	15
1.1.2.1	FRIULI – VENEZIA GIULIA	16
1.1.2.2	ROMA	17
1.1.2.3	VALLE D’AOSTA.....	18
1.1.2.4	LIGURIA	19
1.1.2.5	LOMBARDIA	20
1.1.3	<i>Valutazione generale</i>	20
2	SCHEMA DI CAPITOLATO DA ALLEGARE AL CONTRATTO DI SERVIZIO	21
3	ALLEGATI AL CAPITOLATO DI GARA.....	41
3.1	Allegato A – Stralcio del Piano di Bacino.....	41
3.2	Allegato 1 – Specifiche per la formulazione del programma di esercizio annuale.....	41
3.3	Allegato 2 – Standard minimi di qualità del Servizio.....	41
3.3.1	<i>Schema A: Metodo per definizione obiettivi e valutazione delle prestazioni</i>	42
3.3.2	<i>Schema B: Griglia per la definizione degli Standard Minimi di Qualità</i>	43
3.4	Allegato 3 – Politiche Tariffarie	44
3.5	Allegato 4 – Servizi garantiti in caso di sciopero (L.146/90).....	44
3.6	Allegato 5 – Elenco dei beni immobili e mobili funzionali all’esercizio da beni immobili e mobili funzionali all’impresa da trasferire all’impresa affidataria	44
3.7	Allegato 6 – Elenco del parco mezzi.....	44
3.8	Allegato 7 - Interventi di manutenzione dei mezzi, impianti ed infrastrutture.....	44
3.9	Allegato 8 – Elenco del personale	45
3.10	Allegato 9 – Schema tipo Carta della Mobilità	45
3.11	Allegato 10 – Elenco delle penalità.....	51
3.12	Allegato 11 – Elenco dei premi.....	52
3.13	Allegato 12 – Rapporto annuale sui Servizi	52

3.14 Monitoraggio sui Servizi Regione/Enti Locali..... 54

1 INDIRIZZI PER L’AFFIDAMENTO A MEZZO GARA

1.1 Il quadro di riferimento

Anche per la regione Veneto si avvicina la scadenza fissata dal D.Lgs. 400/99 per l’effettuazione delle gare per l’affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma, nelle quali sarà necessario, per espresse disposizioni normative nazionali e regionali fare ricorso alle procedure concorsuali, per superare l’attuale regime basato sulle concessioni e sugli affidamenti diretti alle proprie imprese.

L’affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale tramite gara costituisce l’innovazione più importante della Riforma del T.P.L. Infatti la gara, condotta e conclusa in maniera equa, rappresenta il principale mezzo per ottenere servizi più efficienti ed efficaci.

La Regione Veneto non ha individuato specificamente la procedura per l’affidamento dei servizi di trasporto pubblico, limitandosi a prevedere (art.22 l.r. 25/1998 e successive modifiche) che la regione, le province ed i comuni, in base alla rispettiva competenza, debbano far ricorso “**a procedure concorsuali per la scelta del gestore**”, mentre individua **il criterio di aggiudicazione nell’offerta economicamente più vantaggiosa**, previsto dall’art. 24, comma 1, lett.b) del D.Lgs 158/95.

Il ricorso alla **gara** del resto è notoriamente reputato lo strumento più idoneo per la selezione del soggetto imprenditoriale capace di raggiungere gli obiettivi generali della riforma, che, lo ricordiamo, possono essere individuati nel recupero di utenza, efficienza e nel miglioramento della qualità dei servizi.

Il ricorso al **contratto di servizio**, poi, si giustifica perché rappresenta uno strumento più efficace rispetto ai vecchi disciplinari allegati alle concessioni, e perché si presenta come garanzia del rispetto dei reciproci impegni tra azienda ed ente locale.

L’intera riforma tende ad affermare un modello di mercato “regolato” basato sulla separazione della funzione di programmazione rispetto alla gestione imprenditoriale dei servizi.

La riforma ha visto l’inizio della sua attuazione con l’approvazione della legge regionale 25/98 che ha affrontato la riorganizzazione e lo sviluppo del sistema di trasporto pubblico regionale e si è successivamente sviluppata - con il confronto ed il consenso degli EE.LL. - attraverso la definizione del livello dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, gli indirizzi programmatici per la redazione dei piani di bacino e la stipula dei contratti con gli attuali affidatari per il periodo transitorio. Sulla base di questi atti, gli Enti Locali stanno terminando di elaborare i piani di bacino, contenenti anche proposte per l’individuazione delle unità di rete che saranno oggetto di gara, una volta recepite nel Programma Triennale dei Servizi, che in Veneto è rimasto nella competenza regionale.

L’espletamento delle gare per l’affidamento dei servizi, ormai prossime, richiede alla Regione Veneto, nell’adempimento delle sue funzioni di indirizzo e coordinamento, la definizione di obiettivi e indirizzi di carattere sia strategico che tecnico in modo da garantire agli enti e alle aziende un approccio equilibrato alle diverse fasi della gara.

Si passerà di seguito a trattare il procedimento per l’affidamento dei servizi di TPL che si ritiene opportuno seguire, le esperienze di concorrenza già maturate in altre realtà e la presentazione del contesto di riferimento della mobilità dell’ambito territoriale della provincia di Venezia che hanno costituito il punto di partenza per la costruzione del “modello” definito successivamente: va detto che la Provincia di Venezia non espletterà le gare di affidamento, essendo proprietaria di quote di due imprese di trasporto pubblico locale, e

che in sua vece opererà la Regione Veneto, nondimeno le indicazioni che verranno fornite si auspica possano essere tenute in considerazione nella predisposizione delle gare.

1.1.1 Impostazione delle procedure di gara

Si ritiene che l'approccio migliore e l'impostazione corretta per un affidamento del servizio di TPL non può non sostanziarsi in specifiche e distinte fasi, alla stessa stregua di quanto avviene nell'ambito delle opere pubbliche:

1.1.1.1 DETERMINAZIONE DAGLI OBIETTIVI CHE L'AMMINISTRAZIONE AFFIDANTE VUOLE CONSEGUIRE

Prioritariamente la PA deve individuare gli obiettivi che con l'azione amministrativa vuole perseguire. Questi possono essere obiettivi di carattere tecnico e di carattere economico.

Vanno annoverati tra gli **obiettivi di carattere tecnico**:

- ❖ *l'efficacia del servizio di trasporto pubblico*, cioè l'aumento dei clienti trasportati, la modifica della ripartizione modale;
- ❖ *miglioramento degli standard qualitativi*, es. miglioramento delle caratteristiche dei mezzi (climatizzazione, emissioni, accessibilità, ecc), della qualità percepita (incremento del livello di soddisfazione della clientela);
- ❖ *informazioni all'utenza* (es. diffusione a bordo e a terra);
- ❖ *sicurezza*, attraverso monitoraggio dell'incidentalità, miglioramento dell'età media dei mezzi, manutenzione efficace;

Sono invece da considerare **obiettivi di carattere economico**:

- ❖ *economicità*, attraverso la riduzione del corrispettivo erogato per vettura*km prodotta e/o per viaggiatore trasportato e/o per ora di servizio offerto;
- ❖ *riequilibrio territoriale*, mediante redistribuzione delle economie finanziarie realizzate.

1.1.1.2 SCELTA DEL MODELLO DI GARA

Il modello di gara e il dimensionamento delle reti costituiscono aspetti tra loro correlati di importanza fondamentale per la corretta impostazione e il conseguente esito delle gare. L'articolazione in reti, oltre a rispondere all'esigenza di organizzare i servizi sulla base di dimensioni efficienti, agevola la costituzione di un mercato del trasporto locale, offrendo infatti maggiori garanzie di un'effettiva contendibilità per la presenza di diversi gestori su uno stesso territorio. Secondo quello che viene definito "*yardstick competition*", i diversi gestori possono avere terreno di confronto non solo in sede di gara, ma anche nel corso dello svolgimento del servizio. In sostanza, nell'ipotesi di più gestori si può concretizzare una situazione favorevole all'evidenziazione delle differenze nella gestione di servizi simili in condizioni simili, fornendo all'Ente affidante elementi utili per "riprogrammare" i servizi e rimodulare i contratti di servizio.

E' opportuno precisare che i vari modelli possibili di gara si differenziano per una serie di elementi quali:

- a) *la flessibilità*, che indica il livello di specificazione delle caratteristiche del servizio messo a gara;
- b) *il rischio imprenditoriale*;
- c) *l'assetto della proprietà e modalità di trasferimento delle reti, degli impianti e dei mezzi*.

A proposito della **FLESSIBILITA'**, occorre differenziare le **gare di tipo rigido** dalle **gare tipo flessibile** a seconda del diverso livello di specificazione dell'oggetto dell'appalto nel capitolato e per le modalità di partecipazione alla competizione. Infatti, avremo che:

	GARA RIGIDA	GARA SEMIRIGIDA	GARA FLESSIBILE
Capitolato di gara	<ul style="list-style-type: none"> • Programma di esercizio • Standard qualitativi 	Progetto di massima	Vincoli essenziali per la progettazione
Contenuto dell'offerta	Corrispettivo richiesto	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto dei servizi • Corrispettivo richiesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto dei servizi • Corrispettivo richiesto
Criterio di aggiudicazione	Massimo ribasso	<ul style="list-style-type: none"> • Miglior progetto (qualità/quantità servizio) • Massimo ribasso 	<ul style="list-style-type: none"> • Miglior progetto (qualità/quantità servizio) • Massimo ribasso

L'esigenza di superare logiche di aggiudicazione basate esclusivamente sul parametro del costo (gare a ribasso) porta a ritenere - nell'impostazione che indichi quale procedura di gara quella ristretta basata sull'offerta economicamente più vantaggiosa - il modello di gara flessibile come quello da scegliere in via prioritaria.

Tale modello pone infatti nella dovuta ottica e nel giusto equilibrio la necessità di razionalizzazione e efficienza nell'uso delle risorse con l'esigenza di un'adeguata riqualificazione degli standard di servizio. Il livello di flessibilità è, in ogni caso, suscettibile di essere calibrato in rapporto alle necessità di riprogettazione-ottimizzazione del servizio oggetto dell'affidamento anche in relazione alle risorse a disposizione dell'Ente affidante.

Le variabili maggiormente suscettibili ad essere gestite con flessibilità sono:

- ❖ modalità di definizione del servizio da parte dell'Ente affidante in termini di relazioni da servire (collegamenti OD: approccio flessibile) oppure predefinizione delle linee da esercire (approccio rigido);
- ❖ modalità di definizione delle caratteristiche di offerta del servizio: frequenza media (approccio flessibile); oppure per fascia oraria della giornata (punta, morbida, notturna ed altre) e per i diversi periodi della settimana/anno, feriale/festivo; estivo/invernale (approccio rigido);
- ❖ definizione delle condizioni da soddisfare in corrispondenza dei principali nodi di interscambio e dei servizi in coincidenza.

I due modelli di gara (flessibile/rigida) presentano, inoltre, livelli di complessità differenziati per le imprese e presuppongono un diverso ruolo e coinvolgimento dell'Ente affidante. La scelta della tipologia di gara deve essere coerente con l'obiettivo prioritariamente perseguito dalla P.A.:

Ne deriva che, a seconda del rilievo dato all'obiettivo dell'economicità e agli altri obiettivi per l'ente affidante la scelta cadrà rispettivamente sulla gara completamente rigida, parzialmente flessibile, completamente flessibile.

NELLA GARA RIGIDA:

- 1) Le imprese partecipanti effettuano solo una valutazione relativamente alle condizioni economiche a cui sono in grado di offrire il servizio oggetto della gara; in tal caso, non dovendo le imprese partecipanti possedere specifiche capacità di programmazione dei servizi, si vedrà una partecipazione ampia alla gara;
- 2) L'amministrazione affidante riveste funzioni oltre che regolatorie anche programmatiche, poichè è necessario definire in via prioritaria le caratteristiche specifiche dei servizi oggetto della gara.

Tale modello di gara dovrebbe in teoria conseguire un livello di **significativa riduzione dei costi** derivante soprattutto dalla più ampia partecipazione e conseguente dalla maggiore competitività.

NELLA GARA FLESSIBILE:

1) Le imprese partecipanti presentano una proposta dettagliata di programmazione dei servizi; al contrario dell'ipotesi precedente le imprese affidatarie devono necessariamente possedere una capacità e professionalità in materia programmatica, tal che la partecipazione alla gara sarà alquanto ristretta e quindi qualificata; L'amministrazione affidante gioca un ruolo rilevante sul piano valutativo e regolativo, stante la necessità di definire in modo appropriato sia la documentazione di gara, affinché la flessibilità sia regolata e non diventi arbitrarietà, sia i metodi e i criteri di valutazione delle offerte, essendo i contenuti delle stesse non più limitati al fattore prezzo, ma estesi a parametri di natura quantitativa e qualitativa, in quanto è necessario pervenire ad un valido progetto in ordine alla predisposizione della documentazione di gara, ai metodi e ai criteri di valutazione delle offerte.

Tale modello da un lato consente di realizzare un nuovo progetto di servizio, con conseguente possibilità di pervenire ad una ottimizzazione, dall'altra può comportare una scarsa riduzione di costi e quindi una scarsa economicità per l'affidante.

Riguardo al **RISCHIO IMPRENDITORIALE** i modelli di gara possibili possono suddividersi a seconda della titolarità dei ricavi), in quanto i costi sono sempre attribuiti al gestore. Avremo così:

Gare al prezzo lordo (rischio commerciale della PA e rischio industriale del gestore)	Gare al prezzo netto (rischio commerciale e industriale del gestore)
↓	↓
contratti di servizio "gross cost"	contratti di servizio "net cost"
↓	↓
<ul style="list-style-type: none"> • l'affidante al quale spetta il ricavo della vendita dei biglietti e determina la base d'asta in modo che il corrispettivo copra la totalità dei costi di produzione predefiniti e comprensivi di una quota a remunerazione del capitale investito • per cercare di incentivare il gestore all'incremento dell'efficacia è possibile prevedere l'erogazione di premi in funzione di predefiniti aumenti di utenza. 	<ul style="list-style-type: none"> • al gestore spettano i ricavi da traffico ed il corrispettivo; questo viene predefinito avendo riguardo alla differenza tra costi di produzione e proventi del traffico presunti. Possono prevedersi anche formule con le quali attenuare il rischio commerciale (nell'ipotesi di superamento tra presunto ed effettivo oltre una certa soglia).

Con la normativa attuale, il modello generale è quello dei servizi "net cost".

1.1.1.3 PROCEDURE DELLE GARE E PREDISPOSIZIONE DEL BANDO E DEL CAPITOLATO

In base al tipo di procedimento che si intende seguire la gara può essere a procedura ristretta o aperta.

La **PROCEDURA RISTRETTA** si presenta molto adatta alle gare per reti. Essa da un lato offre all'ente affidante la possibilità di procedere alla preselezione dei partecipanti, dall'altro prevede meccanismi che assicurano la trasparenza e l'imparzialità nella scelta dell'affidatario. Con tale modello di procedura l'Ente affidante può pervenire alla selezione delle imprese che offrono affidabilità, qualità ed efficacia del servizio maggiori, con la possibilità, quindi di perseguimento di obiettivi di razionalizzazione e miglioramento degli standard di servizio.

Nella **Procedura ristretta**, vengono in rilievo due fasi ben distinte:

- Avviso indicativo:** L'avviso indicativo contiene le caratteristiche essenziali della gara. L'avviso deve essere conforme all'allegato XIV del D.Lgs 158/95 e può essere utilizzato in luogo del bando ai fini dell'indizione della gara. In tal caso l'avviso deve riportare in modo specifico i servizi oggetto di gara, la procedura per l'aggiudicazione e contenere l'invito alle imprese interessate a manifestare per iscritto il proprio interesse a partecipare alla gara. Un secondo invito viene rivolto alle imprese a confermare il loro interesse sulla base di informazioni più specifiche riguardanti il servizio. Viene quindi effettuata la selezione prima dell'invito alla gara.
- Bando di gara:** Ha la funzione di informare i contraenti sulle modalità e condizioni dell'appalto. Deve essere redatto in conformità all'allegato XII del D.Lgs 158/95 e deve essere trasmesso subito all'Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali della Comunità Europea. Il bando deve essere inoltre pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e, per estratto, su almeno due quotidiani a carattere nazionale e su un quotidiano avente particolare diffusione nella Regione dove si svolge la gara.
- Preselezione:** Riguarda la valutazione della documentazione richiesta presentata dalle imprese e dei requisiti di idoneità giuridica, morale, tecnici, economici e finanziari prescritti.
- Lettera di invito e Capitolato d'appalto:** Con la lettera di invito si conclude la fase di preselezione e ha inizio quella successiva, finalizzata all'aggiudicazione della gara. La lettera di invito deve contenere almeno:
- l'indirizzo del servizio al quale possono essere richiesti il capitolato e i documenti complementari e i termini per presentare la domanda, nonché l'importo e le modalità di pagamento della cauzione provvisoria;
 - il termine per la ricezione delle offerte, l'indirizzo al quale devono essere spedite e la lingua in cui devono essere redatte;
 - gli estremi del bando di gara pubblicato;
 - l'indicazione dei documenti eventualmente da allegare per la verifica delle dichiarazioni fornite dal concorrente;
 - le modalità delle operazioni di gara e il sistema di valutazione delle offerte (se non previste nel bando di gara);
 - eventuali condizioni particolari per la partecipazione all'appalto.
- Il capitolato d'appalto in cui sono descritti e specificati i servizi oggetto dell'appalto, nonché il contenuto delle offerte che devono essere presentate e dei criteri per la loro valutazione; esso contiene inoltre le condizioni e le modalità per l'esecuzione del contratto di servizio e le specifiche tecniche da rispettare.
- Aggiudicazione:** L'aggiudicazione avviene sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in relazione alle migliori condizioni economiche e di prestazione del servizio;
- Stipula del contratto** Con esso si definiscono e si regolano i rapporti tra l'ente affidante e il gestore. Il contratto di servizio deve essere stipulato almeno un mese prima della sua entrata in vigore e deve contenere i requisiti minimi previsti dal D.Lgs 422/97.

In caso di gara “deserta”: L’ipotesi della gara deserta ricorre in caso di mancanza assoluta di offerte, ovvero qualora le offerte risultino “inappropriate” (offerte che seppur formalmente valide, hanno avuto una valutazione negativa, semprechè le condizioni iniziali dell’appalto non siano modificate sostanzialmente). È da ritenersi ammissibile la possibilità per l’Ente affidante di procedere ugualmente all’aggiudicazione dell’appalto anche in presenza di una sola offerta valida. In relazione al particolare regime di pubblicità del procedimento, è tuttavia indispensabile che tale facoltà sia espressamente e preventivamente resa nota con la pubblicazione del bando di gara.

L’Ente affidante in caso di gara deserta può esperire la procedura negoziata (a trattativa privata) con cui si consultano i candidati di propria scelta e si contrattano con essi le condizioni dell’appalto.

Va precisato che la trattativa privata rientra nell’ambito delle procedure concorsuali per l’affidamento dei servizi, purché siano rispettate le condizioni di pubblicità previste dalle norme vigenti comunitarie e nazionali.

La **PROCEDURA APERTA**, pur presentando le due fasi distinte come sopra indicate, si differenzia per il suo carattere di maggiore rapidità, in quanto non presenta la fase della lettera di invito e per il fatto quindi che tutti coloro che possiedono i requisiti richiesti nel bando possono partecipare alla gara.

1.1.1.4 TEMPI INDICATIVI PER LE PROCEDURE DI GARA

TEMPI	FASI DELLE PROCEDURE DI GARA
Entro il 31 dicembre 2002	Pubblicazione dell’avviso indicativo di gara riportante l’indicazione delle caratteristiche minime essenziali previste dall’allegato XIV lett. c) del D.Lgs. n. 158/95.
Entro il 15 febbraio 2003	Pubblicazione del bando di gara riportante l’indicazione del termine entro il quale le imprese concorrenti devono presentare le loro domande di partecipazione: <ul style="list-style-type: none"> • ordinario minimo 37 giorni • ridotto a 22 giorni in caso di avvenuta pubblicazione dell’avviso indicativo di gara alla GUCE.
25 marzo 2003	Scadenza termine di presentazione delle domanda di partecipazione. Inizio fase di “preselezione” analisi delle domande (valutazione dei requisiti di capacità a concorrere) per la quale si presume occorrente un periodo di quindici giorni circa .
Entro il 15 aprile 2003	Spedizione della lettera d’invito con tutta la documentazione di supporto da allegare Riportante l’indicazione del termine entro il quale le imprese invitate devono presentare le loro offerte: <ul style="list-style-type: none"> • ordinario minimo 40 giorni • ridotto a 26 giorni in caso di avvenuta pubblicazione dell’avviso indicativo di gara alla GUCE.
15 giugno 2003	Scadenza termine di presentazione delle offerte da parte delle imprese. Inizio fase di “valutazione delle offerte” , sulla base del modello allegato alla lettera d’invito. Costruzione della graduatoria di merito delle imprese, al fine di giungere all’aggiudicazione, fase per la quale si presume occorrente un termine variabile da 2 a 4 mesi , a seconda del numero degli offerenti, della dimensione del servizio oggetto di gara, dei margini di flessibilità e progettazione riservati alle imprese partecipanti. Si tenga presente la corrispondenza con il periodo estivo di “riposo”.
15 settembre 2003	Aggiudicazione del servizio oggetto di gara.
30 novembre 2003	Scadenza termine per la sottoscrizione del contratto di servizio.
1 gennaio 2004	Inizio servizio affidato a seguito di gara.

In caso di slittamento del termine iniziale di avvio del procedimento, analogo slittamento andrà previsto per le diverse fasi: è generalmente ritenuto sufficiente al rispetto della legge l'avvio del procedimento entro l'anno 2003, al fine di consentire comunque la partecipazione alle gare delle imprese attualmente esercenti, altrimenti escluse in quanto dal 01.01.2004 è vietata la partecipazione agli affidatari diretti, come si qualificerebbero in caso di proroga del servizio oltre il 31.12.2003.

1.1.1.5 IL BANDO DI GARA

Preliminarmente all'emanazione e pubblicazione del bando risultano fondamentali alcune attività propedeutiche:

- a) Studio della rete
- b) Definizione dei servizi oggetto di gara

Entrambe le attività trovano la loro sede propositiva nei piani di bacino e vengono concluse con la redazione del programma triennale dei servizi, di competenza regionale.

Nel bando sono richieste le informazioni inerenti la situazione dell'impresa e sono indicati i requisiti soggettivi e le condizioni minime di natura economica e tecnica che essa deve avere.

- 1) **requisiti soggettivi obbligatori**, a garanzia che il servizio sia svolto da soggetti in possesso dell'adeguata professionalità:
 - capacità professionale all'esercizio della professione di trasportatore di viaggiatori su strada (DM 20/12/1991, n.448, in attesa che venga applicato il D.Lgs. n. 395/00);
 - iscrizione presso Camera di Commercio;
 - assenza di stato di fallimento, liquidazione o equivalente;
 - mancanza di violazioni a norme fiscali, previdenziali o che disciplinano le procedure di appalto;
 - rispetto della normativa antimafia;
 - il concorrente non controlla o non è controllato o collegato ad altri partecipanti;
 - applicazione del contratto collettivo di lavoro della categoria;
- 2) **capacità tecnica e organizzativa**, a dimostrazione che l'impresa è idonea ad assumere ed eseguire il servizio che può essere valutata indicativamente con i seguenti elementi:
 - esperienza di esercizio di servizi di trasporto passeggeri (può essere specificato se solo nell'ambito del tpl ovvero anche in altri servizi) derivante dal comprovato esercizio negli ultimi tre anni di servizi nei settori della mobilità collettiva;
 - disponibilità dell'attrezzatura tecnica;
 - impegno ad assumere la disponibilità dell'attrezzatura tecnica entro l'inizio del servizio;
 - dimensione dell'organico aziendale;

Possono essere chiesti in via ulteriore i seguenti requisiti:

- percentuale di vetture*km di servizio effettuato rispetto al servizio messo a gara, in misura non inferiore al 50% del totale delle vetture km costituenti la dimensione della rete messa a gara;
 - numero di veicoli e loro anzianità media;
 - numero personale a disposizione e la relativa composizione per settore (movimento, manutenzione, amministrazione);
 - certificazione di qualità;
- 3) **capacità finanziaria** - da stabilirsi percentualmente rispetto alla base d'asta - a garanzia dell'affidabilità strutturale dell'impresa e della sua capacità a far fronte agli obblighi derivanti dal contratto da stipulare a seguito dell'aggiudicazione:
 - dichiarazione riguardante il fatturato dell'impresa negli ultimi anni di valore non inferiore al 50% dell'importo che costituisce la base d'asta della rete o sotto-rete messa a gara;
 - risultato operativo degli ultimi tre anni;

- risultato d'esercizio degli ultimi tre anni;
- indice di indebitamento: mezzi propri/capitale investito netto;
- dichiarazioni bancarie di solvibilità, rilasciate da istituti di credito;

In aggiunta a quelli sopra indicati, nel bando di gara sono precisati ulteriori vincoli a cui sono soggetti i partecipanti relativamente a:

- ❖ forma giuridica dell'impresa;
- ❖ esclusione o ammissione ed eventuali limiti delle associazioni temporanee di imprese (es. obbligo di trasformarsi in società per azioni entro un determinato termine in caso di aggiudicazione);
- ❖ esclusione o limiti al subappalto;
- ❖ vincoli derivanti dal sistema tariffario;
- ❖ obblighi rispetto al personale e/o ai mezzi oggi impiegati per il servizio.

La proprietà e le modalità di trasferimento dei beni (parco mezzi) e delle infrastrutture (rete ed impianti) strumentali ai servizi è un elemento che può provocare effetti notevoli circa il livello di reale concorrenza del mercato.

Prima della gara possono sussistere situazioni in cui la proprietà è del *gestore*, è del *gestore con co-finanziamento pubblico*, è dell'*ente pubblico*.

In relazione a ciò le scelte che in funzione della gara possono essere fatte (stante la necessità di garantire il difficile equilibrio tra competitività del mercato e di rinnovo del parco) sono: libertà di trasferimento dei beni, con clausole a tutela degli enti pubblici riguardo alle risorse spese per l'eventuale co-finanziamento del loro acquisto;

- 2) regolamentazione dei criteri di valorizzazione e di trasferimento dei beni in caso di subentro;
- 3) obbligo di trasferimento dei beni in caso di subentro;
- 4) separazione tra gestione dei servizi e infrastrutture (proprietà pubblica di mezzi e infrastrutture).

Allo stato attuale della legislazione, potrebbe ritenersi non ancora operativo l'obbligo di separazione di cui al punto 5, imposto dalla legge finanziaria 2002, in assenza del contestato regolamento governativo di attuazione, in quanto il D.Lgs. n. 422/97 come ultimamente modificato pone l'obbligo di non discriminare i partecipanti alla gara in relazione alla disponibilità delle infrastrutture.

1.1.1.6 IL CAPITOLATO

Esso deve individuare e precisare:

- 1) *l'oggetto della gara*, in merito al quale può riscontrarsi un diverso grado di flessibilità del capitolato medesimo:
 - elenco di relazioni che rientrano in un sub-bacino con indicazione del totale di vetture/km a gara;
 - elenco di linee con indicazione del totale di vetture/km a gara;
 - frequenza delle corse per ciascuna linea;
 - programma di esercizio.
- 2) *livello degli standard qualitativi* nell'erogazione del servizio, che parimenti incide sulla flessibilità del capitolato:
 - caratteristiche e dotazioni minime dei mezzi, compresa l'accessibilità ai disabili;
 - standard minimi di regolarità, puntualità e pulizia;
 - standard minimi di età, manutenzione ed incidentalità dei mezzi;
 - standard minimi di emissioni dei motori;
 - predisposizione della carta dei servizi ed eventuale contenuto minimo;
 - contenuto minimo e modalità delle informazioni fornite agli utenti;

3) *elementi oggetto di valutazione*

Economicità	<ul style="list-style-type: none"> percentuale di ribasso del corrispettivo chilometrico rispetto alla base d'asta e/o eventuale incremento del servizio offerto
Qualità	<ul style="list-style-type: none"> parametri di qualità, misurabili ex-ante, per i quali è possibile offrire un livello migliorativo rispetto allo standard minimo, (es. vetustà e dotazioni dei mezzi) possesso della certificazione di qualità
Organizzazione della produzione	<ul style="list-style-type: none"> piano industriale che delinea aspetti quali: personale impiegato, anche in relazione a quello che attualmente viene utilizzato, depositi utilizzati e loro localizzazione, etc.
Programma d'esercizio	<ul style="list-style-type: none"> distribuzione vetture x km tra le linee e nel tempo (arco di servizio) rapporto tra corse turistiche, studentesche, per lavoratori, etc. frequenza
Caratteri della rete	<ul style="list-style-type: none"> capillarità rapidità (tempi di percorrenza, trasbordi) integrazione

Qualora tra gli obiettivi che l'ente affidante vuole raggiungere vi sia quello teso al recupero dell'utenza attraverso una riorganizzazione dell'offerta, sarà opportuno richiedere ai partecipanti la presentazione di un piano di sviluppo - in cui vengano indicati e descritti gli interventi previsti, la tempistica di questi ultimi e gli obiettivi da raggiungere - al quale legare un sistema di incentivi o premi, da inserire nel contratto di servizio e da erogare a obiettivi raggiunti.

1.1.1.7 I CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Essa può avvenire in base a:

Prezzo più basso	Offerta economicamente più vantaggiosa
l'appalto viene affidato all'impresa che abbia offerto il ribasso più consistente: ciò consente di ottenere il massimo vantaggio dal punto di vista economico; consente	L'appalto viene affidato all'impresa sulla base di valutazione complessiva dell'offerta tenendo conto di: termine di esecuzione o di consegna, costo di gestione, rendimento, qualità, caratteristiche estetiche e funzionali, valore tecnico, servizio successivo, assistenza tecnica, sicurezza di approvvigionamento, prezzo

Il Sistema di valutazione delle offerte deve presentare caratteristiche di oggettività e trasparenza, di cui la tabella seguente può rappresentare un esempio circa le modalità di calcolo, dove l'affidante deve prestabilire il peso da attribuire a ogni indicatore in funzione degli obiettivi che vuole raggiungere:

1. importo richiesto per l'effettuazione del servizio	=	prezzo	x	peso	+
2. sistema di gestione del servizio con riguardo al percorso (numero e localizzazione di paline attrezzate, pensiline coperte, capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio), con riguardo all'utenza (informazioni, reclami, assistenza al capolinea)	=	organizzazione	x	peso	+
3. certificazione di qualità	=	qualità	x	peso	+
4. logistica aziendale (rimessa, officina, uffici, piazzole di sosta) disponibilità mezzi per interventi su strada e collegamenti con il centro operativo sistema di manutenzione programmata rete	=	capacità tecnica	x	peso	+
OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA		=	$V_y = v_1 p_1 + v_2 p_2 + v_3 p_3 + v_4 p_4$ *		

* V_{1-4} coefficienti compresi tra zero ed uno che rappresentano *il voto o punteggio* assegnato al concorrente *y* in relazione a ciascun parametro di valutazione; il coefficiente è pari ad 1 in corrispondenza della prestazione massima possibile;

p_{1-4} indicano i *fattori di ponderazione* attribuiti a ciascun parametro di valutazione;

V_y rappresenta il voto o punteggio totale ottenuto dal concorrente *y*;

Calcolo del punteggio

Prezzo È espresso, ad esempio dal rapporto tra ribasso percentuale offerto e ribasso percentuale della migliore offerta

Qualità

Punteggi assegnati:

certificazione di qualità rilasciata da un ente accreditato	0,8
certificazione di qualità in corso di procedura	0,6
sistema di qualità comunque sufficientemente organizzato	0,3
inesistenza di un sistema qualità	0

ORGANIZZAZIONE E CAPACITA' TECNICA: Secondo un metodo detto di **confronto a coppie**, ogni commissario procede alla valutazione confrontando due offerte alla volta ed esprimendo una preferenza più o meno decisa sulla base di un punteggio graduale;

Punti	Preferenza
1	lieve
2	media
3	elevata

Per la valutazione si utilizza una matrice composta da tante colonne quanti sono gli offerenti. Ogni commissario indica, in corrispondenza di ciascun incrocio il simbolo dell'offerta preferita ed il relativo grado di preferenza

	B	C	D	E
A	A2	A1	D1	A1
B		C1	D3	E2
C			D2	E1
D				D1

Il commissario calcola la somma dei punteggi ottenuti da ciascuna offerta. Per determinare l'offerta che ha ricevuto il maggior numero di preferenze è sufficiente sommare i valori risultanti dalle tabelle predisposte dai singoli componenti della commissione giudicatrice

OFFERTA	COEFFICIENTE	CALCOLO	v_i
A	v_a	13/16	0,812
B	v_b	5/16	0,312
C	v_c	7/16	0,437
D	v_d	16/16	1
E	v_e	14/16	0,875

Dove il numero 16 che divide ogni rapporto della colonna "calcolo" è il valore della capacità tecnica più alta tra quelle calcolate dai commissari, mentre "vi" rappresenta il coefficiente da moltiplicare per il fattore ponderale tecnico "pt" e da inserire nella formula per il calcolo del punteggio complessivo dell'offerta (V_i).

1.1.1.8 LA DETERMINAZIONE DELLA BASE D'ASTA

Per la determinazione della base d'asta si possono seguire due approcci:

Acquisizione, da parte dell'Ente Locale, delle informazioni su costi di esercizio e parametri gestionali delle aziende del bacino)	Orientamento al mercato
Definizione assetto proprietario gestionale parco mezzi e infrastrutture	Definizione assetto proprietario gestionale parco mezzi e infrastrutture
Confronto tra risorse assegnate e caratteristiche dei sub-bacini con correzione di eventuali squilibri	Analisi comparativa performance aziende sul mercato nazionale
Individuazione base d'asta congrua	Individuazione base d'asta in linea con i valori di mercato

1.1.2 Le esperienze di affidamento mediante gara dei servizi di trasporto pubblico in Italia

All'estero le gare sono state svolte in modo diverso ed hanno prodotto effetti diversi a seconda dei soggetti che le hanno promosse, delle dimensioni dei bacini di gara, del tipo di contratto a costo lordo in cui vi è una ripartizione del rischio tra affidante ed affidatario (**gare gross cost** in cui il rischio industriale è a carico del gestore e quello commerciale al regolatore **gare gross cost con incentivi**, in cui il rischio industriale è a carico del gestore e quello commerciale condiviso) o a costo netto (in cui il rischio industriale e commerciale sono a carico del gestore), della durata del contratto, ecc.. Nella seguente tabella si presenta un quadro che mette a confronto gli aspetti più significativi del modello di gara prescelto nelle singole esperienze.

In **Italia**, le esperienze di gare espletate nel 2000-2002 rappresentano esempi "pilota", esse riguardano:

- ❖ i servizi nei quattro bacini provinciali della Regione Friuli, che nel loro complesso sono pari a circa 41, 5 milioni di vetture chilometro;
- ❖ i servizi giubilari di Roma costituiti da otto linee per un totale di 4,5 milioni di vetture chilometro;

- ❖ i primi tre lotti costituenti la rete periferica di circa 7,5 milioni di vetture chilometro ciascuno, quali servizi aggiuntivi alla rete storica di Roma.
- ❖ gestione del servizio su gomma su tutto il territorio regionale della Valle d'Aosta suddiviso in 6 lotti (6.5 milioni km complessivi).
- ❖ gestione del servizio su tutto il territorio provinciale di Imperia pari a quasi 7 milioni di km annui

Questi limitati casi presentano alcune specificità:

GARE	Friuli Venezia-Giulia	Roma	Valle d'Aosta
PREZZO NETTO O LORDO	Netto	Linee J: no corrispettivo Serv. aggiuntivi: lordo con incentivi	Netto
PROPRIETA' PARCO MEZZI	Gestore	Ente Locale	Gestore
PROPRIETA' DEPOSITI	Gestore	Gestore	Gestore
RIGIDE O FLESSIBILI	Semi - Rigide	Rigide/semi-rigide	Semi-rigide

1.1.2.1 FRIULI – VENEZIA GIULIA

In Friuli Venezia-Giulia la normativa regionale presenta aspetti del tutto peculiari rispetto al D.Lgs. n. 422/97 e D.Lgs. n. 400/99; da ciò ne è conseguito che le gare sono state espletate dalla Regione nel 2000, nei quattro bacini provinciali sulla base della pressoché totale definizione di tutti gli aspetti: livello del servizio, modello di gara rigido e a costo netto. E' stata utilizzata la procedura negoziata, che ha il vantaggio di consentire la puntualizzazione di aspetti per il miglioramento della qualità del servizio e di accogliere proposte innovative non previste nel bando. Non sono state previste specifiche sanzioni né premi. Le gare non prevedevano la reintegrazione di tutto il personale; per evitare la perdita di posti di lavoro, la Regione, dopo l'affidamento delle gare, ha deciso di aumentare i chilometri rendendo così necessario tutto il personale già impiegato.

Le aziende sono state poco incentivate a migliorare l'efficienza ed il ribasso d'asta si è mantenuto su livelli poco significativi (in media del 3,5%); il sistema di valutazione delle offerte attribuiva all'offerta economica il 30% del punteggio e all'offerta tecnica: 70%. Attraverso la maggiore ponderazione dei criteri di valutazione più favorevoli alle aziende già esercenti quali ad esempio il rapporto tra punti di vendita attivabili ed attivati, posizionamento ottimale dei depositi rispetto all'organizzazione del servizio, dettaglio del piano organizzativo e caratteristiche fisiche della sede operativa locale si è favorito il mantenimento della situazione esistente. Le gare sono risultate aggiudicate a raggruppamenti temporanei d'impresa essenzialmente composti dalle aziende già esercenti i servizi e, seppur per quote minimali, dall'azienda monopolista parigina RATP. La scarsa flessibilità, la lunghezza decennale del contratto e la mancata separazione della proprietà delle reti, infrastrutture e depositi dalla gestione dei servizi hanno comportato un sostanziale immobilismo e la scarsa apertura alla vera concorrenza.

BACINO	VINCITORE	IMPORTO BASE DI GARA	RIBASSO (in lire)
Unità di Gestione di Trieste	ATI-ACT <ul style="list-style-type: none"> • ACT • SAB Bergamo • SIA Brescia • SAIA Brescia • ATVO San Donà di Piave • SITA Firenze • RATP Parigi 	62,7 mld annui	2.5 mld anno 4,8%
Unità di Gestione di Pordenone	ATI-ATAP <ul style="list-style-type: none"> • Azienda Trasporti Area Pordenonese • Comuni di Pordenone, Cordenons, Porcia, Roveredo e Cordovado 	25,1 mld annui	900 mld anno 3,6%
Unità di Gestione di Gorizia	ATI-APT <ul style="list-style-type: none"> • Azienda Provinciale Trasporti di Gorizia • Azienda Multiservizi Goriziana • SAITA • ACT Trieste 	20 mld annui	500 mld anno 2,5%
Unità di Gestione di Udine	ATI-SAF <ul style="list-style-type: none"> • SAF • ATM • SAITA 	52,8 mld annui	800 mld anno 1,5%

I risultati dell'aggiudicazione hanno portato ad un risparmio nell'ordine di 5 miliardi di lire annui.

1.1.2.2 ROMA

Il Comune di **Roma** ha avviato nel 1999 l'attuazione della riforma, a partire da un processo di risanamento e trasformazione societaria delle aziende di Roma, costruendo il nuovo sistema dei trasporti pubblici che si fonda su una società pubblica di "regia" ATAC S.p.A., con funzioni di pianificazione e organizzazione dei servizi, di attuazione delle politiche tariffarie, di stipula, gestione e controllo dei contratti di servizio di tipo a costo lordo, avente durata triennale. ATAC è inoltre titolare della proprietà dei mezzi e delle infrastrutture. Il modello romano ha visto anche la costituzione di due società di produzione e gestione dei servizi auto-tramviari e di metropolitana, oltre alla gestione delle ferrovie suburbane (Metrobus e Trambus). Il Comune di Roma sta procedendo con gradualità nel mettere a gara la propria rete di servizi. Le prime gare sono state espletate nel 1999 per l'affidamento dei servizi giubilari (non sovvenzionati con contributi pubblici). Nel corso del 2000 sono stati aggiudicati i primi due lotti dei servizi aggiuntivi e si è recentemente chiusa la gara sul terzo lotto, bandita da ATAC. Il modello di gara utilizzato prevede un programma d'esercizio ampiamente dettagliato. Il sistema delle sanzioni e dei premi si è arricchito nel corso delle esperienze, differenziando le sanzioni per tipologia di infrazione, estese anche ai parametri di qualità percepita dagli utenti. I primi due lotti aggiudicati relativi ai servizi aggiuntivi hanno determinato un ribasso d'asta dell'8% (4.140 lire bus/km su una base d'asta di 4.500 lire).

Con il bando di gara del terzo lotto sono state introdotte modifiche sostanziali, frutto delle precedenti esperienze romane. E' stato attribuito più punteggio agli offerenti con il minor numero di veicoli di scorta, obbligando così il gestore ad utilizzare solo veicoli di proprietà pubblica e non sono state valutate le caratteristiche dei depositi forniti dal gestore. Il sistema di valutazione delle offerte è stato rivisto attribuendo un peso maggiore all'aspetto economico pari 65% del punteggio totale. Nelle precedenti gare era stato attribuito un peso rispettivamente del 35% e 45%. Sulla base di un alto punteggio tecnico (34,4 su 35 punti

totali) e di un ribasso del 25,07% (3.375 lire bus/km su una base d'asta di 4.500) è risultata aggiudicataria la stessa associazione temporanea di imprese delle due precedenti gare.

I criteri tecnici di valutazione dei lotti romani sono stati i seguenti:

		Punti
Primo e secondo Lotto	Risorse Umane	11
	Sistema automatico di certificazione	10
	Programma di Manutenzione	6
	Certificazione serie ISO 9002	6
	Utile netto nell'ultimo triennio	6
	Schema proposto della carta dei servizi	6

		Punti
Terzo Lotto	Sistema automatico di certificazione	11
	Certificazione serie ISO 9002	8
	Utile netto nell'ultimo triennio	8
	Numero di vetture di riserva necessarie per il servizio	8

BACINO	VINCITORE
Primo Lotto	ATI: <ul style="list-style-type: none"> • SITA Firenze • APM Perugia • ARPA Chieti • TRANSVED
Secondo Lotto	ATI: <ul style="list-style-type: none"> • SITA Firenze • APM Perugia • ARPA Chieti • TRANSVED
Terzo Lotto	ATI: <ul style="list-style-type: none"> • SITA Firenze • APM Perugia • COTRI Roma • STAR Milano • TRANSVED

Le esperienze romane sono state facilitate dal fatto che le gare sono state espletate per l'affidamento di servizi aggiuntivi e quindi non è stato necessario considerare la questione del trasferimento del personale in quanto gli addetti sono stati tutti assunti ex novo dal gestore. I contributi pubblici di esercizio sono stati progressivamente ridotti di circa il 36% nell'arco degli anni. I competitori delle tre edizioni delle gare sono diminuiti: da 6 del primo lotto, a 4 del secondo lotto a 3 del terzo a testimonianza di quanto sia dura la competizione nella capitale.

1.1.2.3 VALLE D'AOSTA

Nella regione, a Statuto speciale, i dati delle gare sono i seguenti:

- ❖ 6,5 milioni di chilometri messi a gara divisi su 6 lotti;
- ❖ base di gara: 12 milioni di Euro;
- ❖ partecipazione ammissibile per l'assegnazione di non più di tre lotti (+1);
- ❖ obbligo di gestione di quota servizi integrativi e aggiuntivi;
- ❖ i criteri di aggiudicazione prevedevano:
 - profilo aziendale: 15%
 - offerta economica: 30%

- qualità offerta ed impatto ambientale: 15%
- organizzazione dei servizi: 40%

In generale:

- ❖ Le gare (ad eccezione della Valle d'Aosta e di Imperia) sono state vinte da Associazioni Temporanee d'Impresa;
- ❖ Tra i vincitori sono presenti alcuni dei grandi gruppi stranieri (Transdev e Ratp);
- ❖ Tutte le gare hanno portato a ribassi d'asta:
 - 1) tra 1,5% e 5% per le 4 gare del Friuli Venezia-Giulia
 - 2) a Roma 8% per il secondo lotto e 25% per il terzo lotto
 - 3) tra 1% e 7.3% per le gare della Valle d'Aosta

1.1.2.4 LIGURIA

La legge regionale 31/98 ha stabilito che il regime transitorio previsto dal D.Lgs. 422/97 fosse di tre anni anziché di cinque, anticipando così l'attuazione delle gare rispetto al resto del territorio nazionale.

La normativa regionale ha trasferito i poteri in materia di TPL alle Province e al Comune di Genova ed ha individuato sette bacini di traffico nell'ambito delle quattro province liguri.

La Spezia

Dimensione	Quasi 9 milioni di vetture/km annui che si sviluppano sul territorio provinciale, compreso il servizio urbano di La Spezia
Valore dell'appalto	88 milioni di Euro (oltre all'IVA del 10%)
Contratto	I ricavi della vendita dei titoli di viaggio verranno attribuiti all'impresa affidataria secondo il modello <i>net cost</i> . Validità di sei anni più rinnovo 3 anni
Modello di gara	Gara flessibile che verrà aggiudicata all'offerta economicamente più vantaggiosa, risultante dalla valutazione dell'offerta <i>economica</i> e dell'offerta <i>tecnica</i> (che si sostanzia in un Progetto di Rete e in un Progetto di Qualità)
Beni e Personale	La Provincia dispone del materiale rotabile, dei beni immobili e delle infrastrutture funzionali all'esercizio dei servizi (attualmente detenuti dal gestore ATC). Impone il trasferimento di tutto il personale non dirigente
Corrispettivi	Servizi extraurbani euro 1.93 + IVA 10% vettkm Servizi urbani euro 1.54 + IVA 10% vettkm

Savona

Dimensione	5,8 milioni di veicoli/km all'anno che si sviluppano sul territorio provinciale, compreso il servizio urbano di Savona
Valore dell'appalto	57 milioni di Euro
Contratto	I ricavi della vendita dei titoli di viaggio sono da attribuirsi all'impresa affidataria che ha l'obbligo, in fase d'offerta, di proporre le tariffe nel rispetto dei limiti di oscillazione stabiliti dalla Regione Liguria. Validità di sei anni + 3
Modello di gara	Gara flessibile che verrà aggiudicata all'offerta economicamente più vantaggiosa, basata sulla valutazione dell'offerta tecnica (progetto di rete e progetto qualità) e dell'offerta economica.
Beni e Personale	La Provincia mette a disposizione tutto il materiale rotabile, gli immobili e le infrastrutture funzionali all'esercizio dei servizi di trasporto e impone al nuovo gestore il trasferimento di tutto il personale non dirigente
Corrispettivi	Servizi extraurbani euro 1.76 + IVA 10% vettkm Servizi urbani euro 1.55 + IVA 10% vettkm

1.1.2.5 LOMBARDIA

La Regione ha stabilito l'avvio anticipato delle procedure di gara. Al momento sono stati pubblicati i bandi relativi a 5 delle 11 realtà lombarde.

1.1.3 Valutazione generale

Nel complesso le esperienze di gare maturate nel corso degli ultimi anni hanno evidenziato un generale successo del ricorso al mercato ed il conseguente esito in termini di maggior efficacia ed efficienza del sistema, pur dimostrando che non esiste "il" modello di gara ottimale, in quanto la gara è legata a diversi fattori, e che anzi, nel tempo, si può presentare la necessità di modificare il modello di riferimento. Le gare mostrano successi notevoli, con riduzioni dei costi di esercizio del servizio anche del 30% ed incrementi dei livelli di qualità dei servizi offerti e dei passeggeri trasportati, da risultare complessivamente positive. Le esperienze italiane, in considerazione della trattazione fatta nei capitolati di gara in materia di personale e di proprietà dei beni, non possono essere prese completamente a riferimento per le gare della nostra regione.

Sembra utile comunque ricavare dalle suddette esperienze almeno una bozza di capitolato allegato al contratto di servizio, di estrema importanza per la regolare esecuzione del servizio.

2 SCHEMA DI CAPITOLATO DA ALLEGARE AL CONTRATTO DI SERVIZIO

Sebbene la competenza alla predisposizione dello schema del contratto di servizio e del capitolato sia riservata alla Regione Veneto, si ritiene opportuno proporre uno schema derivato da altre esperienze italiane, affinché l'organo regionale ne tenga conto in sede anche di personalizzazione per le unità di competenza del bacino di Venezia.

ART. 1 DEFINIZIONI

- 1) Ai fini del presente Capitolato s'intende per:
 - a) **Ente affidante**: il soggetto che affida l'esecuzione dei servizi di trasporto pubblico locale oggetto del presente Capitolato;
 - b) **Impresa affidataria**: il soggetto cui il Capitolato si rivolge fornendo tutte le informazioni, gli obblighi e le condizioni che lo stesso deve prendere in considerazione ai fini della formulazione dell'offerta e che, risultando il miglior offerente, sia aggiudicatario della fornitura dei servizi di trasporto pubblico locale oggetto del presente Capitolato;
 - c) **Gestore uscente**: l'attuale gestore del servizio di trasporto pubblico locale in fase di affidamento con il presente capitolato sino al subentro dell'Impresa affidataria
 - d) **Nuovo aggiudicatario**: il soggetto che alla scadenza del contratto scaturente dal presente appalto subentrerà all'Impresa affidataria a seguito di una nuova procedura di gara

ART. 2 OGGETTO

- 1) Il presente Capitolato ha per oggetto la progettazione e l'affidamento dell'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico in relazione all'Unità di rete _____, così come definita nel Piano di Bacino, di cui alla deliberazione consiliare n. _____ del _____, come risulta nell'allegato A al presente capitolato, e approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. ____ del _____
- 2) Il Capitolato individua gli impegni, gli obblighi, gli oneri e i diritti dell'Ente affidante e dell'Impresa affidataria derivanti dall'aggiudicazione dei servizi. Questi obblighi e le informazioni descritte negli allegati hanno lo scopo di definire il panorama di riferimento per la formulazione dell'offerta tecnica ed economica.
- 3) È attribuita all'Impresa affidataria la titolarità del corrispettivo definito in sede di aggiudicazione e dei ricavi tariffari, derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio disciplinati al successivo art.12, oltre che dei ricavi e dei vantaggi economici derivanti dalle iniziative di valorizzazione commerciale di cui al successivo art.13.
- 4) Qualora risulti aggiudicataria dei servizi oggetto del presente Capitolato un'Associazione Temporanea d'Impresa, la stessa è obbligata a trasformarsi in _____ un soggetto giuridico determinato entro _____ mesi dall'aggiudicazione del servizio ⁽¹⁾.
- 5) L'esercizio dei servizi e l'adempimento degli impegni e degli obblighi dell'Ente affidante e dell'Impresa affidataria scaturenti dal presente appalto saranno regolati mediante Contratto di servizio, redatto sulla base dello schema allegato e inviato ai concorrenti, e nel rispetto di quanto disposto dal presente Capitolato.
- 6) L'Ente affidante provvede ad effettuare i controlli sui servizi di trasporto pubblico oggetto del presente appalto, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e dei rapporti con l'utenza.

1 La facoltà di prevedere l'obbligo di trasformazione delle ATI in soggetti giuridici determinati è prevista dall'art.33 della Direttiva 93/38/CEE.

ART. 3 DURATA DELL’AFFIDAMENTO

- 1) Il presente affidamento ha la durata di 6 anni, a decorrere dal _____ in conformità a quanto stabilito dall’art. 30, comma 1 della L.R. 30 ottobre 1998 n. 25 e successive modificazioni ed integrazioni.
- 2) Alla scadenza dell’affidamento l’Impresa affidataria è tenuta a garantire la prosecuzione del servizio fino al subentro del nuovo affidatario, alle condizioni disciplinate nel Contratto di Servizio vigente, per i successivi ___ mesi con un termine massimo di ___ mesi⁽²⁾.

ART. 4 CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 1) Il corrispettivo a carico dell’Ente affidante è determinato sulla base dell’offerta economica presentata dall’Impresa affidataria per l’esercizio dei servizi oggetto della gara e non può superare l’importo a base d’asta della rete o sotto-rete aggiudicata. L’importo del corrispettivo è stabilito in Euro _____+IVA. Una quota specifica del corrispettivo totale è destinata alla copertura dei minori introiti conseguenti ai titoli di gratuità ed alle agevolazioni tariffarie, secondo le disposizioni regionali.
- 2) L’Ente affidante determina il corrispettivo unitario chilometrico quale rapporto tra l’offerta economica aggiudicata all’Impresa e le percorrenze dei servizi oggetto del programma d’esercizio allegato al Contratto di servizio.
- 3) Eventuali conguagli (3) del corrispettivo complessivamente spettante, nei casi previsti dal presente Capitolato ai successivi artt. 6, 7 e 8 a seguito di modifiche del programma di esercizio annuale proposto ai sensi dell’art. 5, e agli artt. 21 e 22 in conseguenza dell’applicazione del sistema delle penali e dei premi, saranno calcolati sulla base del corrispettivo unitario chilometrico (4).
- 4) A seguito dell’adozione da parte dell’Ente Affidante di atti di politica tariffaria modificativi di quelle in vigore di cui all’allegato n. 3, in attuazione di provvedimenti regionali, il corrispettivo e il prezzo unitario chilometrico di aggiudicazione saranno rivisti d’intesa tra le parti.(5)
- 5) Il corrispettivo annuo è erogato dall’Ente Affidante con rate mensili posticipate(6), entro _____ giorni dalla presentazione di regolare fattura, previa acquisizione della documentazione di regolarità contributiva, di quella prevista ai fini del monitoraggio ai sensi del successivo art. 27 nonché dei rendiconti mensili delle percorrenze effettuate. Ciascuna rata è liquidata per un ammontare pari al 95% del corrispettivo mensile a preventivo, salvo conguaglio effettuato con cadenza (trimestrale, quadrimestrale, semestrale...), in relazione alle verifiche contrattuali, con particolare riguardo alle fattispecie di cui ai successivi artt. 6, 7, 8, 21 e 22.
- 6) L’Ente Affidante si impegna a riconoscere all’Impresa affidataria gli interessi per ritardato pagamento, calcolat. (7).

2 un termine congruo può essere di 6 mesi; esso va comunque valutato in relazione alla complessità delle operazioni previste a carico dell’Impresa affidataria per l’avvio del servizio.

3 Il conguaglio è applicato se previsto, in relazione alla variazione dei corrispettivi conseguente a:

- modifiche del programma di esercizio richieste dall’Ente affidante o dall’Impresa affidataria
- modifiche del programma di esercizio per scioperi o eventi straordinari ed imprevedibili
- applicazione sistema di premi e penalità.

4 La definizione del parametro di riferimento per il calcolo di eventuali conguagli del corrispettivo può essere esso stesso elemento di competizione e criterio di valutazione ai fini della aggiudicazione della gara. Il parametro in questo caso prenderà il nome di “prezzo unitario chilometrico” e costituirà oggetto specifico di offerta da parte delle singole imprese concorrenti, secondo la formulazione seguente:

“L’Impresa affidataria dovrà definire il prezzo unitario chilometrico in base al quale calcolare eventuali conguagli del corrispettivo ai sensi dei successivi artt 6, 7 e 8, indicando separatamente il dato da applicare in caso di incremento o, all’opposto, di diminuzione delle percorrenze previste nel programma di esercizio proposto.”

5 La revisione del corrispettivo è limitata alla quota di incremento atteso dei ricavi derivanti dalle azioni dell’Ente, mentre gli incrementi dei ricavi derivanti dalle politiche aziendali sono tralasciati nel calcolo della revisione del corrispettivo, in quanto considerati “premi impliciti” degli sforzi di miglioramento del servizio compiuti dall’Impresa affidataria.

6 L’Ente affidante disciplina le modalità di pagamento tenuto conto che la normativa regionale prevede l’erogazione dei contributi in forma di rate mensili, da liquidarsi entro il mese di riferimento.

7 Il calcolo degli interessi può avvenire sulla base di riferimenti diversi quali il tasso di interesse legale, il Prime Rate ABI del giorno di scadenza del pagamento, ecc..

- 7) Il corrispettivo è rivisto dalle parti con cadenza triennale, nel limite massimo del ____%. Le modalità di rinegoziazione del corrispettivo sono definite mediante il ricorso ad una formula sintetica. L'aggiornamento del corrispettivo si applica a partire dal mese di gennaio dell'anno successivo alla scadenza del triennio di riferimento.(8)

ART. 5 PROGRAMMA D'ESERCIZIO

- 1) Il servizio, relativamente a linee, percorsi, frequenze e orari, si svolge secondo il programma d'esercizio annuale proposto nel rispetto degli obblighi minimi stabiliti e conforme alle specifiche tecniche definite dall'Ente affidante nell'allegato n. 1 e soddisfare le condizioni minime di qualità definite dall'Ente affidante nell'allegato n. 2, con particolare riguardo alle condizioni individuate per l'integrazione funzionale e tariffaria. Le offerte presentate dalle Imprese che non soddisfano tali obblighi e specifiche tecniche sono escluse dalla valutazione.
- 2) Il programma di esercizio potrà essere rivisto in sede di sottoscrizione del contratto, d'intesa tra le parti, nel limite massimo del ____ (2%) delle percorrenze annuali. La revisione non potrà comportare la modifica del monte percorrenze e degli standard qualitativi individuati in sede di aggiudicazione.
- 3) Ai sensi di quanto previsto agli artt. 6 e 7, l'Ente affidante si riserva di chiedere all'Impresa affidataria d'individuare, concordandole, modifiche e integrazioni del programma di esercizio che si rendano necessarie o opportune in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda, in caso di comprovate esigenze di miglioramento della circolazione, ovvero a seguito di cambiamenti dell'assetto della viabilità ed infine a riorganizzazioni della rete complessiva del trasporto pubblico locale, in coerenza con gli interventi di programmazione previsti nel Piano di Bacino.

ART. 6 MODIFICHE DEL PROGRAMMA D'ESERCIZIO SU RICHIESTA DELL'ENTE AFFIDANTE

- 1) Il programma di esercizio allegato al Contratto è soggetto a modifica su richiesta dell'Ente Affidante per comprovate esigenze di pubblica utilità, ai sensi di quanto previsto al precedente art. 5. Le modificazioni, sia in aumento sia in diminuzione, non possono superare, in ciascun anno, il ____% del totale delle percorrenze annue (9) individuate in sede di aggiudicazione della gara.
- 2) Le modifiche indicate nel comma 1 non comportano la revisione del corrispettivo dovuto e del Contratto.
- 3) Qualora le esigenze di adeguamento del servizio indicate al precedente art. 5, comma 5, comprese le comprovate esigenze di pubblica utilità, rappresentate dall'Ente affidante comportino una variazione annua in aumento o in diminuzione delle percorrenze superiore al limite di cui al comma 1, ma contenuta in un massimo del ____ (10-20)%, il corrispettivo spettante è rideterminato, senza necessità di revisione

8 La rinegoziazione del corrispettivo può essere in aumento o in diminuzione:

- il corrispettivo è aumentato in misura proporzionale al tasso di inflazione rilevato sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di impiegati e operai nel triennio di attuazione del contratto di servizio trascorso;

il corrispettivo è diminuito in misura proporzionale agli incrementi attesi di produttività ed efficienza dell'Impresa affidataria;

il corrispettivo è diminuito in misura proporzionale alla quota di incremento atteso dei ricavi derivanti dalle azioni dell'Ente affidante, mentre gli incrementi dei ricavi ottenuti grazie alle politiche aziendali non sono presi in considerazione per la revisione del corrispettivo.

La formula sintetica di determinazione della revisione può essere definita come segue:

$$C_{t+1} = C_t * [1 + (i_{t+1} - \pi_{t+1} - \delta_{t+1})]$$

C_{t+1} valore del corrispettivo all'anno di rinegoziazione

C_t valore del corrispettivo all'anno t

i_{t+1} tasso di inflazione maturato nel periodo t+1

π_{t+1} variazione attesa della produttività ed efficienza nel periodo t+1

δ_{t+1} variazione attesa dei ricavi derivanti dalle azioni dell'Ente.

9 Le variazioni annue sono di norma contenute in margini di flessibilità pari a +/- 1%. Le modificazioni totali non possono comunque superare la percentuale del 3%.

È possibile stabilire la corrispondenza delle variazioni ad un determinato ammontare delle percorrenze.

Il valore delle percorrenze oggetto delle variazioni corrisponde al valore stabilito in sede di aggiudicazione dell'offerta.

degli obblighi ed impegni del Contratto non direttamente correlati alla variazione, applicando alla variazione delle percorrenze il corrispettivo unitario (o il prezzo chilometrico unitario) di cui al precedente art. 4 comma 2.

- 4) La somma delle modificazioni di ciascun anno non può comunque superare il ___% del totale complessivo delle percorrenze individuate in sede di aggiudicazione.
- 5) Il programma di esercizio, e ove necessario il Contratto di servizio, può essere rinegoziato dalle parti con cadenza triennale in coincidenza e secondo le previsioni contenute nel Piano di Bacino adottato dall'Ente affidante, in considerazione di quanto disposto dal precedente art. 4, comma 7, per la revisione del corrispettivo, in relazione a provvedimenti della Regione e dell'Ente affidante, nonché alla disciplina dei sistemi tariffari e dei Fondi in disponibilità presso il medesimo Ente per investimenti.

ART. 7 MODIFICHE DEL PROGRAMMA D'ESERCIZIO SU RICHIESTA DELL'IMPRESA AFFIDATARIA

- 1) L'Impresa affidataria può apportare modifiche al programma d'esercizio di cui all'allegato n. 1, previa autorizzazione dell'Ente affidante e informando tempestivamente ed in modo appropriato l'utenza, in dipendenza di cambiamenti nella circolazione o di lavori programmati sulla viabilità, assicurando il rispetto delle esigenze della domanda.
- 2) Le modifiche, laddove implicino variazioni in diminuzione delle percorrenze annue individuate in sede di aggiudicazione anche se contenute entro i limiti di cui all'art. 6 comma 1, comportano la revisione del corrispettivo dovuto, senza necessità di revisione degli obblighi ed impegni del Contratto non direttamente correlati alla variazione, in proporzione al corrispettivo unitario di cui al precedente art. 4 comma 2 (o al prezzo chilometrico unitario scontato del ___%).
- 3) Le modifiche, laddove implicino variazioni in aumento delle percorrenze annue individuate in sede di aggiudicazione, superiori al limite di cui all'art. 6 comma 1 e comunque entro i limiti di cui all'art. 6 comma 3, comportano la rideterminazione del corrispettivo dovuto, senza necessità di revisione degli obblighi ed impegni del Contratto non direttamente correlati alla variazione, ottenuta applicando alla variazione delle percorrenze eccedente il limite di cui all'art. 6 comma 1 il corrispettivo unitario di cui al precedente art. 4 comma 2 (o il prezzo chilometrico unitario scontato del ___%).⁽¹⁰⁾

ART. 8 MODIFICHE DEL PROGRAMMA D'ESERCIZIO PER SCIOPERI O EVENTI STRAORDINARI ED IMPREVEDIBILI

- 1) L'esecuzione del servizio non può essere interrotta né sospesa dall'Impresa affidataria, salvo nei casi di forza maggiore e di calamità naturali (terremoti, frane, alluvioni) non prevedibili e non imputabili alle parti.
- 2) In tali casi l'Impresa affidataria si impegna a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi di TPL, anche ricorrendo a modalità sostitutive d'esercizio, previo assenso dell'Ente affidante e informandone tempestivamente e in modo appropriato l'utenza. Le riduzioni temporanee del servizio, seppur eccedenti il limite di cui all'art. 6, comma 1, non comportano la revisione del corrispettivo dovuto ⁽¹¹⁾.
- 3) Nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine pubblico e sicurezza pubblica, le riduzioni temporanee del servizio da parte dell'Impresa affidataria, seppur eccedenti il limite di cui all'art. 6, comma 1, non comportano variazioni del corrispettivo a condizione che l'Impresa stessa assicuri nel più breve tempo possibile il ripristino del servizio e informi tempestivamente e in modo appropriato l'Ente affidante e l'utenza.

10 L'ente affidante può valutare la possibilità di applicare uno sconto sul valore del corrispettivo unitario (o sul prezzo unitario chilometrico), motivato dal fatto che la richiesta proviene dall'Impresa che, nel caso di percorrenze in aumento, sosterrà maggiori costi, ma controbilanciati da maggiori ricavi tariffari. Le diminuzioni di percorrenze consentono all'Impresa già di per sé la riduzione di costi operativi.

11 In alternativa, è possibile prevedere che le variazioni delle percorrenze individuate in sede di aggiudicazione comportino la rideterminazione del corrispettivo spettante all'Impresa affidataria in base alla disposizione cui all'art. 4 comma 3.

- 4) Qualora gli eventi di cui ai commi 1 e 3 dovessero determinare su base annua un incremento delle percorrenze previste dal programma di esercizio e tale incremento fosse contenuto nei limiti di cui all'art.6, comma 1, il corrispettivo non è soggetto ad alcuna variazione. Nell'ipotesi di incremento delle percorrenze annue superiore al limite di cui all'art.6, comma 1, per la parte eccedente tale limite, il corrispettivo è adeguato applicando alla variazione delle percorrenze il corrispettivo unitario (o il prezzo chilometrico unitario) di cui al precedente art. 4 comma 2. ⁽¹²⁾
- 5) Qualora la regolare erogazione del servizio possa essere limitata da lavori o attività poste in essere dall'Ente affidante o da altri Enti Locali, ditte appaltanti o privati e da eventi e manifestazioni autorizzati o posti formalmente a conoscenza di Enti Locali, l'Ente affidante si impegna ad informare l'Impresa affidataria entro ____ giorni e con modalità appropriate, al fine di consentire l'effettuazione delle necessarie modifiche temporanee al programma di esercizio, per le quali valgono le condizioni previste dal presente articolo.
- 6) Salvo le cause e gli eventi di cui ai precedenti commi 1 e 3, e con l'eccezione del mancato versamento da parte dell'Ente affidante del corrispettivo corrispondente ad almeno n. ____ mensilità consecutive, l'Impresa affidataria non potrà invocare l'inadempimento di alcun altro obbligo contrattuale dell'Ente stesso quale causa di sospensione dei servizi.
- 7) In caso di mancata esecuzione del servizio da parte dell'Impresa affidataria per cause diverse da quelle previste nei precedenti commi 1 e 3, l'Ente affidante, ferma restando la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 23, attua le procedure necessarie per garantire l'erogazione del servizio, con rivalsa sull'Impresa affidataria per le spese sostenute. Per lo svolgimento del servizio l'Ente affidante può avvalersi di altre imprese.
- 8) In caso di sciopero l'Impresa affidataria garantisce le prestazioni indispensabili di cui all'allegato n.4, stabilite con accordo, siglato tra l'Impresa affidataria e le Organizzazioni Sindacali, ritenuto idoneo dalla Commissione di garanzia prevista della legge sullo sciopero nei servizi essenziali n.146/90 e successive modificazioni ed integrazioni. L'Impresa affidataria garantisce, altresì, la relativa comunicazione all'Ente affidante e all'utenza.
- 9) La diminuzione dei servizi in caso di sciopero, per la parte che concorre a determinare su base annua l'eccedenza rispetto al limite di cui al precedente art. 6, comma 1, comporta la riduzione del corrispettivo dovuto applicando il corrispettivo unitario (o il prezzo chilometrico unitario) di cui al precedente art. 4 comma 2 in base alle minori percorrenze effettuate.
- 10) In caso di afflusso straordinario ed imprevedibile di viaggiatori, determinato da eventi a carattere turistico, artistico-culturale e sportivo, che non era possibile determinare al momento della definizione del programma d'esercizio, e che determinano sovraccarico dei veicoli oltre i limiti di sicurezza, l'Impresa affidataria è tenuta ad adottare gli adeguati provvedimenti, anche attraverso l'effettuazione di corse aggiuntive, dandone immediata comunicazione all'Ente affidante. L'Ente affidante a seguito di opportuna verifica dell'effettiva necessità delle corse effettuate, eroga il corrispettivo corrispondente alle percorrenze effettivamente effettuate nel rispetto dei limiti di cui al precedente art. 6, commi 1 e 3.

12 In alternativa, il corrispettivo unitario (o il prezzo unitario chilometrico) indicato in sede di offerta economica e di cui all'art. 4 comma 2 decurtato del __%.

ART. 9 OBBLIGHI DELLE PARTI CONCERNENTI I BENI FUNZIONALI ALL'ESERCIZIO

- 1) L'Impresa affidataria formula la propria offerta tenendo conto delle condizioni e modalità di accessibilità⁽¹³⁾ dei beni immobili e mobili ricompresi nell'allegato n. 5, redatto a cura dell'Ente affidante, con particolare riferimento a:
 - a) le reti e relative infrastrutture ed ai depositi ubicati nelle aree urbane, dichiarati essenziali e finanziati con risorse pubbliche, di proprietà dell'Ente locale affidante o conferite ad apposita S.p.A. o al altro soggetto dotato di personalità giuridica,
 - b) i sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi, con particolare riferimento al centro di emissione dei titoli di viaggio, al sistema di vendita dei documenti di viaggio, al sistema di trasmissione dei dati e di gestione degli stessi per il riparto degli introiti nei casi di integrazione tariffaria,
 - c) altri beni immobili, attrezzature e mobili strumentali senza vincolo di destinazione di proprietà del Gestore uscente che lo stesso decide di mettere a disposizione dell'Impresa affidataria.
- 2) L'Impresa affidataria gode del diritto di prelazione per l'acquisto dal Gestore uscente dei beni non essenziali ricompresi al citato allegato n. 5 e che il Gestore uscente stesso dovesse decidere di vendere a seguito della gara.
- 3) Sono a carico dell'Impresa affidataria gli interventi di manutenzione ...⁽¹⁴⁾ e quelli comunque necessari per il mantenimento in perfetto stato di efficienza dei beni rilevati dal Gestore uscente, nonché delle reti, delle infrastrutture e dei depositi di proprietà dell'Ente locale o di altro soggetto o acquistati con il concorso finanziario pubblico totale o parziale, assicurando il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro.

ART. 10 OBBLIGHI DELL'IMPRESA AFFIDATARIA RELATIVI AL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

- 1) L'Impresa affidataria dovrà assicurare la presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio secondo quanto previsto nel programma di esercizio, nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali vigenti.
- 2) L'Ente locale affidante deve mettere a disposizione dell'Impresa affidataria l'elenco del personale dipendente del Gestore uscente, così come individuato nell'allegato n. 8, suddiviso per qualifica e costo complessivo in servizio alla data di pubblicazione dell'avviso indicativo di gara (15). L'elenco

¹³ Le condizioni di accessibilità riguardano:

l'obbligo per l'Impresa affidataria di subentro nei beni finanziati a qualunque titolo dalla Regione, salva la facoltà di "riscatto" esercitabile dal Gestore uscente.

l'obbligo per l'Ente Locale o per la S.p.A. costituita proprietari delle reti e degli impianti (con riferimento particolare alle reti e relative infrastrutture e ai depositi ubicati nelle aree urbane) essenziali e finanziati con risorse pubbliche di rendere accessibili tali beni all'Impresa affidataria

l'obbligo per il Gestore uscente di mettere a disposizione i sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi con relativa facoltà per l'Impresa affidataria di subentro (secondo le strategie definite dall'Ente).

diritto di prelazione dell'Impresa affidataria da esercitarsi sui beni strumentali del Gestore uscente non finanziati dalla Regione e senza vincolo di destinazione

Le modalità di accessibilità riguardano:

il titolo di trasferimento (acquisto/noleggio e locazione) definito dall'Ente locale,

il valore dei beni oggetto di trasferimento,

le responsabilità in ordine a manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria dei beni.

¹⁴ Il capitolato dovrà prevedere un disciplinare sugli obblighi dell'Impresa affidataria sulla manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria, dei beni di proprietà dell'Ente o del Gestore uscente resi accessibili all'Impresa o acquisiti con finanziamenti pubblici parziali o totali (con apposito allegato n.7).

¹⁵ L'Impresa affidataria formula la propria offerta, relativamente al contingente numerico del personale, tenendo conto del personale "necessario" all'espletamento dei servizi oggetto dell'aggiudicazione o di quello derivante dagli accordi raggiunti tra le parti interessate, a seguito di contrattazione. Tali accordi sono previsti per ovviare ad eventuali problemi occupazionali e contrattuali, secondo le disposizioni previste dalla legge regionale.

L'Ente affidante può richiedere all'Impresa affidataria la predisposizione del **piano di riutilizzo del personale dipendente non dirigente in via di trasferimento dal Gestore uscente.**

nominativo del personale oggetto di trasferimento dal Gestore uscente sarà comunicato dall'Ente affidante all'Impresa affidataria n. ___ giorni prima dell'inizio del servizio. Tale personale, qualora l'Impresa affidataria lo ritenga opportuno, potrà essere sottoposto a visita medica.

- 3) Ai sensi dell'art.19 del D.Lgs. 422/97 e successive modificazioni ed integrazioni l'Impresa affidataria deve assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e dei contratti nazionali di lavoro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico, l'orario di lavoro e il trattamento previdenziale, le assicurazioni obbligatorie ed antiinfortunistiche di tutti i lavoratori addetti al servizio. Ove possibile, l'Impresa affidataria deve garantire il mantenimento dei contratti integrativi del personale trasferito dall'impresa cessante.
- 4) È a carico dell'Impresa affidataria ogni onere amministrativo, previdenziale ed assistenziale relativo ai dipendenti.
- 5) Al servizio pubblico oggetto del presente appalto dovranno adibirsi esclusivamente conducenti riconosciuti idonei alla mansione (requisiti di idoneità fisica e psico-attitudinale stabiliti dal DM del 23/2/99 n°88) e comunque muniti di patente adeguata al mezzo alla cui guida sono destinati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L'elenco di detti conducenti dovrà essere comunicato dall'Impresa affidataria all'Ente affidante entro n. ___ giorni prima dall'inizio dello svolgimento del servizio.
- 6) I conducenti, gli agenti di controllo e comunque tutto il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con i clienti debbono indossare, mantenendola sempre in perfetto stato, speciale divisa sociale e apposito cartellino di riconoscimento.
- 7) L'Impresa affidataria ha l'obbligo di dotarsi di un Direttore o di un Responsabile di Esercizio in possesso dei requisiti di idoneità morale, finanziaria e professionale così come previsto dal DM 20/12/91 n. 448.
- 8) L'Impresa affidataria deve periodicamente, con la frequenza indicata dall'Ente affidante, trasmettere allo stesso Ente affidante l'elenco aggiornato del personale addetto al servizio, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute.

ART. 11 OBBLIGHI DELLE PARTI RIGUARDANTI IL PARCO MEZZI

- 1) L'Impresa affidataria utilizza nell'espletamento del servizio un parco mezzi composto sia da mezzi propri che da mezzi rilevati dal Gestore uscente (16).
- 2) L'Impresa affidataria deve svolgere il servizio con mezzi autorizzati, in numero e tipo sufficienti ad assicurare l'effettuazione del medesimo, in particolare garantendo gli standard minimi di qualità indicati

L'Ente affidante può altresì richiedere all'Impresa affidataria la stesura di un **progetto di organizzazione aziendale**, descrittivo dei seguenti aspetti:

- struttura organizzativa,
- ubicazione e caratteristiche della sede aziendale, dei depositi, delle officine,
- caratteristiche delle attrezzature e degli impianti,
- organizzazione del servizio.

Può essere oggetto di valutazione anche la proposta da parte dell'Impresa concorrente di organizzare appositi **corsi di formazione** del personale. Tali Piani potranno essere degli elementi di valutazione delle offerte da parte dell'Ente.

16 Le condizioni di accessibilità riguardano:

- ◆ **obbligo** per l'Impresa affidataria di subentro nei mezzi finanziati a qualunque titolo dalla Regione, salva la facoltà di "riscatto" esercitabile dal Gestore uscente
- ◆ **l'obbligo per il Gestore uscente di mettere a disposizione il materiale rotabile metro-tramviario, qualora essenziale e finanziato con risorse pubbliche, con relativa facoltà** per l'Impresa affidataria di subentro (secondo le strategie definite dall'Ente)
- ◆ diritto di prelazione dell'Impresa affidataria da esercitarsi sui mezzi del Gestore uscente non finanziati dalla Regione e senza vincolo di destinazione

Le modalità di accessibilità riguardano:

- ◆ il titolo di trasferimento (acquisto/noleggio e affitto),
- ◆ il valore dei mezzi oggetto di trasferimento,

le responsabilità in ordine a manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria dei mezzi.

nell'allegato n. 2, nel rispetto degli orari pubblicati e con la precisa osservanza di tutte le prescrizioni contenute nel contratto di servizio e nei suoi allegati.

- 3) In coerenza con gli obiettivi di miglioramento della qualità e della sicurezza del parco mezzi e gli effetti del suo impatto ambientale, l'Impresa affidataria deve mettere a disposizione, in sede di offerta, per l'effettuazione del servizio un parco mezzi che rispetti i seguenti requisiti minimi:
 - un'anzianità massima di immatricolazione non superiore a 15 anni e un'anzianità media non superiore a 10 anni;
 - limite minimo del ...% dei veicoli dotati di climatizzatore rispetto al totale del parco mezzi;
 - limite minimo del ...% dei veicoli dotati di sistemi per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, rispetto al totale del parco mezzi;
 - limite massimo del 60% dei veicoli rispondenti a Euro 0-1 sul totale del parco mezzi;
 - limite massimo del 30% dei veicoli rispondenti a Euro 2 sul totale del parco mezzi;
 - limite minimo del 10% dei veicoli rispondenti a Euro 3/4 sul totale del parco mezzi;
 - limite minimo del% dei veicoli alimentati con carburanti non convenzionali alimentati a gasolio ecologico sul totale del parco mezzi;
 - limite minimo del% dei veicoli alimentati con carburanti alternativi al gasolio sul totale del parco mezzi;
 - limite minimo del ...% dei veicoli elettrici a nulle emissioni in atmosfera sul totale del parco mezzi.
- 4) L'Impresa affidataria, almeno __ giorni prima dell'inizio del servizio, deve presentare, in conformità a quanto dichiarato in sede di offerta, l'elenco dei mezzi da utilizzare nell'espletamento del servizio medesimo, nonché l'elenco dei mezzi di scorta, in numero sufficiente a garantire il livello di affidabilità del servizio, corredati di copia del certificato di proprietà e della carta di circolazione, descrivendone le caratteristiche tecniche secondo le specifiche di cui all'allegato n. 6.
- 5) Nel periodo di vigenza contrattuale, l'Impresa affidataria si impegna a procedere alla sostituzione annua nella misura media del ...% dei mezzi aventi anzianità superiore ad anni elencati in sede di offerta e utilizzati per il servizio, previa comunicazione all'Ente affidante, con mezzi non inferiori per numero e tipologia, al fine di migliorare la qualità, la sicurezza e portare l'età media del parco mezzi impiegato rispettivamente in area urbana ad anni __ e interurbano ad anni __.
- 6) Per la sostituzione dei mezzi convenzionali alimentati a gasolio con gli altri mezzi ecologici, l'Impresa affidataria si impegna a rinnovare il parco mezzi sino a raggiungere la quota minima del 5% nel primo anno di vigenza del contratto di servizio. l'Impresa affidataria entro la scadenza del contratto di servizio si impegna a raggiungere la quota di almeno il ___% di mezzi ecologici sull'intero parco mezzi.
- 7) Nel periodo di vigenza contrattuale, i mezzi acquistati per il rinnovo del parco dall'Impresa affidataria dovranno essere predisposti con soluzioni tecniche che consentano l'installazione di sistemi audiovisivi interni nonché di apparecchiature per il sistema di rilevazione dei dati di servizio e di traffico e per la registrazione ed il monitoraggio dei dati di esercizio del veicolo, fornendo all'Ente affidante la strumentazione necessaria alla raccolta e all'elaborazione dei dati stessi.
- 8) L'Impresa affidataria si impegna, nel periodo di vigenza contrattuale a migliorare il comfort, l'accessibilità e l'abbattimento del livello delle emissioni inquinanti dei mezzi utilizzati nel servizio, attraverso il raggiungimento dei livelli sotto elencati :
 - minimo del 70% dei veicoli dotati di sistemi per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, sul totale del parco mezzi circolante soprattutto in ambito interurbano;
 - minimo del 60% (per i servizi di area urbana) e 70% (per i servizi interurbani) dei veicoli dotati di climatizzazione, sul totale del parco mezzi circolante;
 - riduzione allo 0% dei veicoli rispondenti a Euro 0-1 rispetto al totale del parco mezzi;
 - riduzione al massimo del 25% dei veicoli rispondenti a Euro 2 rispetto al totale del parco mezzi;
 - del 60% dei veicoli rispondenti a Euro 3/4 rispetto al totale del parco mezzi;
 - del% dei veicoli alimentati con carburanti non convenzionali alimentati a gasolio ecologico sul totale del parco mezzi;
 - del% dei veicoli alimentati con carburanti alternativi al gasolio sul totale del parco mezzi;
 - del ...% dei veicoli elettrici a nulle emissioni in atmosfera sul totale del parco mezzi.

- 9) L'Impresa affidataria deve procedere alla sostituzione dei mezzi avariati con altri autorizzati aventi analoghe caratteristiche, senza che questo comporti ulteriori obblighi per l'Ente affidante.
- 10) La colorazione esterna dei mezzi adibiti ai servizi di area urbana ed interurbani deve essere conforme allo schema proposto in sede di offerta. Gli autobus adibiti ai servizi interurbani devono essere dotati di una fascia rifrangente di identificazione laterale e posteriore dell'altezza di 20 cm. di colore _____ sulla quale sono riportati il logo della Regione e della Provincia.
- 11) L'Impresa affidataria è tenuta a mantenere in perfetto stato di efficienza i mezzi propri e quelli resi accessibili dal Gestore uscente e quelli acquistati con contributi pubblici (17), nel rispetto dei tempi e degli impegni previsti dagli specifici programmi di manutenzione e revisione, che dovranno essere allegati all'offerta, nonché ad effettuare le attività di pulizia interna ed esterna degli stessi.
- 12) L'Impresa affidataria deve periodicamente, con la frequenza indicata dall'Ente affidante, trasmettere allo stesso Ente affidante l'elenco aggiornato dei mezzi utilizzati nel servizio, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute e i rapporti sugli eventuali incidenti e/o danni.
- 13) L'Ente affidante può, in ogni caso, verificare in qualsiasi momento, mediante propri incaricati e con controlli a campione, la composizione del parco, il suo stato di efficienza e l'effettivo rispetto del programma di manutenzione offerto dall'Impresa affidataria in sede di gara. Il mancato rispetto degli impegni derivanti dal programma di manutenzione comporta l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 21.
- 14) Alla scadenza del Contratto ovvero in caso di risoluzione dello stesso, i mezzi acquistati con contributi pubblici saranno sottoposti a collaudo al fine di accertare l'effettivo stato degli stessi e l'efficacia degli interventi di manutenzione intrapresi dall'Impresa affidataria, la quale sarà comunque chiamata a rispondere dell'eventuale deterioramento dei mezzi che vada oltre la normale usura e a corrispondere la penale stabilita all'art. 21.

ART. 12 TARIFFE E SERVIZI COMMERCIALI ALL'UTENZA

- 1) I servizi sono svolti applicando le diverse tipologie tariffarie di cui all'allegato n. 3. All'Impresa affidataria spettano i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio. L'Ente affidante individua le modalità e i termini di applicazione e revisione delle tariffe che l'Impresa affidataria si impegna ad osservare nel corso del periodo di validità del Contratto di servizio.
- 2) L'Ente affidante si impegna ad adottare gli atti di propria competenza e ad adeguare i livelli tariffari in coerenza con gli atti emanati dalla Regione nel periodo di vigenza contrattuale.
- 3) Nel periodo di vigenza del contratto, l'Impresa affidataria è tenuta ad adempiere agli obblighi derivanti dall'adozione da parte dell'Ente affidante:
 - di un sistema tariffario integrato, ivi compresa l'adesione a eventuali strutture organizzative incaricate della sua progettazione, realizzazione e gestione,
 - di sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi. In particolare l'Impresa affidataria si impegna ad adottare le modalità operative necessarie al funzionamento degli stessi sistemi. È tenuta ad uniformarsi alle regole definite da un organismo di regolazione e di governo delle politiche tariffarie.
- 4) Qualora l'adozione di modifiche al sistema tariffario e dei provvedimenti di cui al precedente comma 3 generino un rilevante impatto negativo sull'andamento dei proventi da traffico e/o sui passeggeri trasportati, le parti procedono d'intesa alla revisione del corrispettivo contrattuale(18). In caso di realizzazione di maggiori introiti da parte dell'Impresa, derivante dall'impatto positivo dei provvedimenti adottati, l'Ente affidante individua i vincoli di destinazione di parte dei maggiori introiti (nella misura del ___% dei maggiori introiti) per il miglioramento e lo sviluppo della qualità del servizio.

17 Sarebbe opportuno prevedere un disciplinare sugli obblighi di manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria, del parco mezzi di proprietà del Gestore uscente e reso disponibile all'Impresa o acquisiti con finanziamenti pubblici parziali o totali (con apposito allegato n.7).

18 L'Ente affidante può stabilire la percentuale di mancato introito tariffario, al di sopra della quale si procede alla revisione del corrispettivo.

- 5) L'Impresa affidataria si impegna a realizzare le opere volte al miglioramento ed allo sviluppo della qualità dei servizi in coerenza con i vincoli di destinazione indicati dall'Ente affidante, secondo la disposizione di cui al precedente comma 4.
- 6) L'Impresa affidataria subentra al Gestore uscente negli impegni dallo stesso assunti in ordine alle modalità di applicazione e gestione del sistema tariffario integrato e del sistema di bigliettazione tecnologicamente innovativi.
- 7) Nell'ambito delle proprie politiche commerciali, l'Impresa affidataria può individuare titoli di viaggio e tariffe ulteriori rispetto a quelle descritte nel citato allegato n. 3, previa approvazione dell'Ente affidante.
- 8) L'organizzazione e la gestione della rete di vendita e la commercializzazione dei titoli di viaggio è a cura dall'Impresa affidataria, che la realizza secondo quanto previsto nella propria offerta, rispettando le seguenti condizioni minime (19):
 - a) i titoli di viaggio devono essere realizzati nel rispetto di requisiti di anticontraffazione, da acquistarsi a cura e spese dell'Impresa affidataria;
 - b) i punti di vendita (anche automatizzati) devono essere distribuiti uniformemente sul territorio servito avendo particolare riguardo alle aree con maggiore densità di popolazione;
 - c) i punti vendita (anche automatizzati) devono essere in numero non inferiore a ___ nei giorni feriali e non inferiore a ___ nei giorni festivi e nel periodo delle ferie estive;
 - d) i punti vendita devono essere in numero non inferiore a 1 per ogni Comune servito da una linea interurbana;
 - e) vendita a bordo di appositi titoli di viaggio, con sovrapprezzo, nelle località, sulle linee, nei giorni e nelle fasce orarie indicate in sede di offerta;
 - f) nei giorni e negli orari di chiusura dei punti vendita l'Impresa garantisce la presenza di un ulteriore punto vendita (anche automatizzati) o ammette la vendita dei titoli di viaggio a bordo senza pagamento di sovrapprezzo nelle seguenti circostanze (20);
 - g) opportune tecniche di validazione dei titoli di viaggio da prevedere;
- 9) L'Impresa affidataria deve provvedere ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri, oltre all'obbligo di comunicare all'utenza l'articolazione ed il funzionamento del sistema tariffario.
- 10) L'Impresa affidataria si impegna altresì ad applicare i titoli di gratuità e le agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative statali e regionali (21).

ART. 13 VALORIZZAZIONE COMMERCIALE

- 1) La facoltà di procedere alla valorizzazione commerciale dei beni funzionali all'esercizio, quali infrastrutture, impianti e parco mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio, di cui ai precedenti artt. 9 e 11 del presente Capitolato è attribuita all'Impresa affidataria ⁽²²⁾, cui spettano i ricavi che ne dovessero derivare, che ne determina le specifiche modalità attuative _____ ("sentito", "in accordo con", l'Ente affidante), senza che ciò determini oneri aggiuntivi a carico degli utenti trasportati.
- 2) L'individuazione della proposta di valorizzazione commerciale costituisce parte integrante dell'offerta (23).

19 L'elencazione deve essere considerata meramente esemplificativa.

20 L'Ente definisce le circostanze per le quali ammettere l'acquisto a bordo dei biglietti da parte dell'utenza, quali:

- fascia oraria serale;
- limitatamente al giorno di chiusura del punto vendita;
-

21 L'Ente affidante può estendere i titoli di gratuità ed introdurre le agevolazioni tariffarie previste dalla legge regionale provvedendo alla necessaria copertura, anche con riguardo ad eventuali riduzioni tariffarie per fini sociali e per incentivare l'uso del mezzo pubblico.

22 Il presente articolo costituisce un'ipotesi rappresentativa, essendo la politica della valorizzazione commerciale riservata alle specifiche strategie dell'Ente e/o dell'Impresa.

23 L'Ente affidante nel bando o nella lettera di invito, laddove la proposta costituisca oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione, chiede all'Impresa Affidataria di formulare le specifiche condizioni che è disposta ad accordare a fronte della suddetta titolarità (ad esempio, in termini di "ribasso specifico sul corrispettivo" oppure "versamento all'Ente di una quota parte degli introiti" oppure "versamento all'Ente di

- 3) Ai fini del presente articolo, per valorizzazione commerciale si intende ogni e qualunque iniziativa rivolta ai beni funzionali atta a generare ritorni positivi per l'Impresa, in termini di flussi di reddito, di risparmio o di altro vantaggio economico.

ART. 14 QUALITÀ DEI SERVIZI E CARTA DELLA MOBILITÀ

- 1) L'Impresa affidataria si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela, con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione, della sicurezza, della pulizia, della puntualità, della regolarità e del comfort, ed ad intraprendere azioni finalizzate ad elevare i livelli nel tempo.
- 2) L'Impresa affidataria è obbligata ad esercire i servizi oggetto del presente capitolato nel rispetto degli standard minimi di qualità di cui all'allegato n.2 e degli obiettivi generali regionali di riferimento per il miglioramento dell'efficacia, efficienza e qualità dei servizi.
- 3) L'Impresa affidataria si dota di un sistema per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, inteso a verificare ed individuare i necessari od opportuni adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi di erogazione dello stesso rispetto alle esigenze della domanda.
- 4) Il sistema di cui al comma 3 deve essere definito tenendo conto delle specifiche di effettuazione di cui all'allegato n. ____ (24).
- 5) La valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità, compresa la qualità percepita dall'utenza, definiti nell'allegato n.2 sarà effettuata attraverso:
 - a) Il monitoraggio continuo della qualità erogata da parte dell'Impresa affidataria;
 - b) Il confronto dell'indice di soddisfazione del cliente;
 - c) I risultati derivanti da ispezioni dell'Ente affidante, da rilevazioni ed indagini campionarie.
- 6) Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità previsti nel suddetto allegato rende soggetta l'Impresa affidataria alle penali definite al successivo art. 21 (25).
- 7) Il miglioramento degli standard relativi a ____ e il sistema di cui al comma 3 sarà adottato quale riferimento per l'applicazione dei premi di cui al successivo art. 22, atti ad incentivare il conseguimento di risultati di miglioramento da parte dell'Impresa affidataria ed a incentivare la stessa a rivedere in termini corrispondenti la propria Carta della mobilità e gli standard e gli obiettivi di qualità erogata che in essa sono previsti.
- 8) L'Impresa affidataria si impegna ad aggiornare la Carta della Mobilità di cui all'allegato n. 9 entro n. ____ mesi dalla data di aggiudicazione, in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e dalla successiva Direttiva del Consiglio dei Ministri 30 Dicembre 1998. La Carta è aggiornata dall'Impresa affidataria con cadenza ____ (semestrale o annuale) e dovrà essere sottoposta all'Ente affidante per l'approvazione entro il (30 giugno e il 31 dicembre) di ciascun anno.
- 9) I contenuti e gli impegni previsti nella Carta della Mobilità sono coerenti con i contenuti del Capitolato e del successivo Contratto di Servizio e devono essere conformi agli obblighi e agli impegni assunti in sede di gara.
- 10) La diffusione al pubblico dei contenuti e degli obiettivi previsti nella Carta della Mobilità è a carico dell'Impresa affidataria che provvede a mezzo stampa, volantini informativi, sito Internet aziendale ed attraverso ogni ulteriore canale di comunicazione che riterrà opportuno.

una quota parte dei maggiori introiti rispetto al valore attuale, valutato in EURO ____ “ oppure “destinazione vincolata di una quota parte degli stessi, pari al ____%, per lo sviluppo della qualità, dei servizi e degli investimenti”, ecc.).

24 L'Ente affidante può predisporre a tal fine un questionario per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza.

25 L'Ente affidante dovrà definire il sistema di riferimento, quanto a metodo, criteri applicativi ed aspetti economici, per quanto attiene a:

- penali, per il mancato rispetto degli standard minimi e degli impegni comunque assunti in sede di gara
- premi, per il conseguimento di livelli di servizio superiori agli obiettivi contrattuali e/o, ad esempio, per il miglioramento del livello di soddisfazione dell'utenza (indice di “customer satisfaction”, ecc.). L'ente affidante può altresì lasciare all'Impresa affidataria la possibilità di presentare ulteriori obiettivi di miglioramento del servizio nella propria offerta.

- 11) L'Ente affidante, direttamente o tramite società terze, può in ogni momento effettuare verifiche e controlli diretti ad accertare l'effettivo svolgimento del servizio, con particolare riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza, nonché il puntuale rispetto delle norme e della prescrizioni applicabili. L'Impresa affidataria si impegna a fornire la più ampia collaborazione per facilitare le ispezioni, le verifiche e l'acquisizione dei dati. Per l'effettuazione delle suddette verifiche l'Impresa affidataria si impegna a concedere la libera circolazione su tutti i mezzi di trasporto pubblico del personale del settore trasporti dell'Ente affidante, muniti di apposita tessera di riconoscimento e i cui nominativi saranno preventivamente segnalati.
- 12) L'Impresa affidataria si impegna ad adottare modalità di informazione all'utenza sufficienti a garantire la capillare ed efficace informazione sulle caratteristiche dei servizi offerti e sugli orari di servizio, con particolare riferimento alle informazioni presso le fermate, degli orari, delle coincidenze con altre modalità di trasporto, nonché dei punti di vendita dei titoli di viaggio, come specificato nell'allegato n. 2.

ART. 15 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

- 1) L'Impresa affidataria è obbligata a garantire un livello minimo di informazione all'utenza, riferito a:
 - a) indicazione ad ogni fermata degli orari aggiornati della linea con l'indicazione degli orari di coincidenza delle corse integrate;
 - b) indicazione ad ogni fermata delle rivendite più vicine, con segnalazione della distanza, dei giorni e degli orari di apertura;
 - c) esposizione presso le autostazioni, i nodi di interscambio ed almeno una fermata per Comune della pianta della rete integrata del trasporto pubblico, dietro consegna da parte dell'Ente affidante dell'esecutivo di stampa,
 - d) individuare, all'interno della propria struttura organizzativa, un ufficio dedicato o un apposito call center per fornire informazioni all'utenza, raccogliere reclami, proposte e suggerimenti e facilitare l'accesso al servizio ai portatori di handicap, tramite prenotazione della corsa (telefonica o tramite e-mail) (26);
 - e) realizzare un Sito Internet aziendale in grado di interagire con l'utenza e gestire i flussi informativi.
- 2) In considerazione degli obiettivi generali regionali di miglioramento della qualità dell'informazione all'utenza, l'Impresa affidataria è obbligata a:
 - a) garantire la presenza di fermate attrezzate con paline elettroniche sui percorsi interurbani nella misura minima del ___ %;
 - b) annuncio a bordo vocale o visivo delle fermate almeno sul ___ % dei veicoli.
- 3) L'Impresa affidataria si impegna a trasmettere all'Ente affidante, secondo le disposizioni relative al sistema di monitoraggio, ogni dato richiesto dallo stesso Ente relativo alla qualità dell'informazione all'utenza.
- 4) Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa, e comunque in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, l'Impresa affidataria si impegna a garantire una tempestiva informazione all'utenza entro ___ giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.
- 5) Il miglioramento degli obiettivi di qualità superiore al limite minimo stabilito al comma 2, lettere a) e b), realizzato dall'Impresa affidataria è oggetto di premio, la cui misura e modalità di erogazione sono determinate secondo quanto previsto al successivo art. 22 e nell'apposito allegato **11**.

26 il progetto presentato dall'Impresa affidataria in sede di offerta circa la attivazione di un sistema informativo all'utenza in grado di fornire informazioni, atto anche a ricevere reclami e segnalazioni degli utenti, deve essere oggetto di valutazione, nel sistema di valutazione delle offerte.

ART. 16 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'IMPRESA AFFIDATARIA

- 1) L'Impresa affidataria eroga i servizi, oggetto del programma d'esercizio proposto, sulla base di percorsi dei quali è garantita la sicurezza e l'idoneità. L'Impresa affidataria, in caso di modifiche o variazioni del programma d'esercizio, ottiene, ai sensi della normativa vigente e al fine della sicurezza e della regolarità del servizio di trasporto su strada, il riconoscimento della idoneità del percorso delle linee nonché dell'ubicazione delle fermate oggetto di modifica.
- 2) L'Impresa affidataria è tenuta ad adempiere agli eventuali obblighi che possano intervenire a seguito di provvedimenti normativi di nuova emanazione e a quelli derivanti dall'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto, a porre in essere, con la massima diligenza, tutte le attività necessarie per ottenere le autorizzazioni e le licenze di autorità pubblica richieste per l'esercizio. L'Impresa affidataria deve documentarsi sui tempi di rilascio delle autorizzazioni richieste e tenerne debitamente conto nella redazione dell'offerta.
- 3) L'Impresa affidataria subentra al Gestore uscente in tutte le convenzioni in essere, già assentite dall'Ente affidante alla data di aggiudicazione della gara, con Enti ed imprese di trasporto, concernenti i servizi di trasporto pubblico locale oggetto dell'appalto e, in particolare, l'integrazione tariffaria e i sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi.
- 4) L'Impresa affidataria subentra al Gestore uscente nelle garanzie e nelle obbligazioni relative ai contratti di finanziamento in essere, nonché ai contratti di somministrazione di beni e servizi in corso (27).
- 5) L'Impresa affidataria è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, in particolare deve provvedere:
 - a) alla manutenzione delle paline e degli espositori degli orari;
 - b) all'adozione, nell'espletamento del servizio, dei procedimenti e delle cautele necessari per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio;
 - c) alla esposizione ed aggiornamento degli orari quale informazione alla clientela;
 - d) all'obbligo di provvedere all'informazione capillare e preventiva mediante ___ (ad esempio comunicati stampa su due quotidiani a tiratura regionale e locale e attraverso il sito Internet dell'azienda) delle variazioni relative al programma d'esercizio e all'aggiornamento delle informazioni relative su paline, orari e bacheche;
 - e) all'adozione di un sistema di monitoraggio che soddisfi i requisiti e le esigenze conoscitive dell'Ente affidante, di cui all'allegato n. 12 e alla trasmissione allo stesso Ente delle informazioni secondo le periodicità, gli schemi e gli standard indicati nel medesimo allegato.
- 6) L'Impresa affidataria deve trasmettere con cadenza (mensile, entro il... del mese successivo) all'Ente affidante le copie dei versamenti contributivi previdenziali ed assicurativi unitamente ad apposita autocertificazione attestante l'assolvimento dei versamenti degli importi dovuti. In caso di inadempienza a tale obbligo l'Ente affidante procede ad una detrazione nella misura del % (della rata di acconto) del corrispettivo che costituirà apposita garanzia per l'assolvimento di detto obbligo. Restano ferme le norme che regolano lo svincolo della cauzione. Sulla somma detratta dall'Ente affidante non saranno corrisposti interessi al momento della eventuale restituzione.
- 7) Sono inoltre a carico dell'Impresa affidataria gli oneri fiscali previsti dalle vigenti disposizioni di legge.
- 8) L'Impresa affidataria è obbligata a migliorare progressivamente il rapporto ricavi tariffari/costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura, nei termini dell'aumento del.....% triennale, a partire dal dato base minimo dello 0,35% previsto dall'art. 19 del D.Lgs. n. 422/97. A tal fine l'Impresa affidataria è obbligata a trasmettere all'Ente affidante i dati economici del servizio, secondo quanto previsto nel successivo art. 27 per il monitoraggio.
- 9) L'Impresa affidataria è altresì obbligata al rispetto di tutti gli impegni previsti nel presente Capitolato.

27 In relazione all'obbligo di subentro nei contratti di finanziamento e di somministrazione il Gestore uscente deve comunicare all'Ente affidante il valore residuo di tali contratti, al fine di mettere a disposizione dei partecipanti alla gara i dati relativi agli oneri finanziari.

ART. 17 OBBLIGHI DELL'IMPRESA AFFIDATARIA IN ORDINE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

- 1) L'Impresa affidataria si impegna a presentare all'Ente affidante, almeno __ mesi prima della scadenza del Contratto di Servizio di cui al presente appalto:
 - a) l'elenco dei beni immobili e mobili strumentali funzionali all'esercizio da mettere a disposizione del nuovo aggiudicatario con l'indicazione del titolo, delle modalità di trasferimento e del relativo valore;
 - b) l'elenco del personale dipendente dell'Impresa affidataria da trasferire al nuovo aggiudicatario, suddiviso per qualifica e costo complessivo, preposto alle reti o sotto-reti oggetto di esercizio,
 - c) i dati relativi alla convenzioni in essere con altri Enti o Imprese per i servizi di tpl e ai contratti di finanziamento e di somministrazioni di beni e servizi con l'indicazione degli oneri gravanti sul nuovo aggiudicatario.
- 2) In caso di mancata trasmissione degli elenchi di cui al presente articolo e di cui all'art 10 comma 5, l'Ente affidante sospende l'erogazione del corrispettivo per l'intero periodo di ritardo nella trasmissione. Qualora il ritardo si protragga per oltre __ giorni, il corrispettivo sospeso sarà introitato dall'Ente affidante a titolo di penale ai sensi del successivo art. 21.

ART. 18 GARANZIE FINANZIARIE

- 1) A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, del pagamento delle penali, del risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti dall'inadempimento, l'Impresa affidataria è tenuta a costituire, prima della stipula del Contratto di Servizio, una cauzione definitiva pari al 5 % dell'importo complessivo dell'appalto aggiudicato. Resta salvo e impregiudicato ogni diritto al risarcimento dell'ulteriore danno ove la cauzione non risultasse sufficiente.
- 2) Il deposito cauzionale è svincolato ed è restituito al contraente dopo la conclusione del rapporto contrattuale ed in seguito al rilascio di una dichiarazione liberatoria che attesti il regolare adempimento degli obblighi contrattuali.
- 3) Le cauzioni possono essere sostituite, ai sensi della normativa vigente, da fidejussioni bancarie o polizze assicurative. Le fidejussioni e le polizze devono essere sottoscritte dal legale rappresentante dell'Istituto garante e devono prevedere l'esclusione di accordi del beneficio della preventiva escussione dell'Impresa affidataria di cui all'art. 1944 c.c.
- 4) Il fideiussore/assicuratore deve impegnarsi ad effettuare il versamento della somma garantita presso la Tesoreria Comunale. In dette cauzioni dovrà essere specificato che esse avranno validità fino a dichiarazione liberatoria da parte dell'Ente affidante.
- 5) In caso di escussione totale o parziale della cauzione, l'Impresa affidataria ha l'obbligo di reintegrare la cauzione sino all'importo convenuto entro il termine di n. ____ giorni.
- 6) Per quanto attiene alla cauzione definitiva, nel caso di cui al comma 3, l'Istituto garante dovrà espressamente dichiarare:
 - a) di avere preso visione della lettera di invito e di tutti gli atti in essa richiamati;
 - b) di obbligarsi a versare direttamente all'Ente affidante, a prima richiesta, senza eccezioni o ritardi, la somma garantita o la minor somma;
 - c) di considerare valida la garanzia fino al completo esaurimento del rapporto contrattuale, nei modi e nei termini fissati nel Contratto di Servizio. La garanzia fideiussoria, che verrà svincolata al termine dell'esecuzione del servizio, previa dichiarazione liberatoria dell'Ente affidante, deve essere costituita ed il relativo documento deve essere prodotto prima della data fissata per la stipulazione del contratto. La mancata presentazione comporta la revoca dell'affidamento e la risoluzione del contratto. Le garanzie fideiussorie hanno efficacia __ mesi dopo la scadenza del Contratto di Servizio (28).

28 Può essere considerato congruo un termine compreso tra i 6 e i 12 mesi.

ART. 19 ASSICURAZIONI

E' fatto obbligo all'Impresa affidataria di stipulare, prima della sottoscrizione del Contratto e dell'inizio del servizio, tutte le polizze assicurative previste dalla normativa vigente con copertura decorrente dall'inizio del servizio e cessazione dalla data di ultimazione dello stesso.

L'Ente affidante ha l'obbligo di verificare la copertura assicurativa di tutti i mezzi utilizzati per i servizi di tpl.

L'Impresa affidataria ha l'obbligo di trasmettere all'Ente affidante, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio le copie delle polizze assicurative stipulate e previste in contratto.

Il massimale minimo per i danni a persone o a cose è di Euro _____.

La dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi deve essere inoltrata all'Ente affidante entro il mese di _____ di ogni anno.

ART. 20 SUBAFFIDAMENTO

- 1) Allo scopo di conseguire benefici economici e gestionali, l'Impresa affidataria ha la facoltà di affidare a terzi vettori una quota dei servizi non superiore a 20 %, previa autorizzazione dell'Ente affidante.
- 2) Il subaffidamento dei servizi di cui al comma 1 deve essere effettuato a condizioni per l'utenza non inferiori a quelle previste nel presente Capitolato e nel Contratto di servizio ad esso allegato.
- 3) L'Impresa affidataria conserva in ogni caso la titolarità e la responsabilità del servizio, sia nei confronti dell'Ente affidante, sia nei confronti dell'utenza. Il subaffidamento decade alla cessazione dell'affidamento dei servizi oggetto del presente capitolato.
- 4) L'Impresa affidataria è tenuta, altresì, a comunicare all'Ente affidante la quota del programma di esercizio sub-affidato e le condizioni contrattuali previste per il sub-affidamento.

ART. 21 PENALI

- 1) Fuori dai casi di decadenza dall'affidamento e di risoluzione del contratto di cui all'art. 23, qualora l'Ente affidante accerti, da parte dell'Impresa affidataria, il ritardo, l'inadempimento, l'inesattezza o la violazione rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato e in tutti i documenti allegati, provvederà a diffidare l'Impresa affidataria, assegnando un congruo termine per adempiere.
- 2) Decorso inutilmente detto termine, ed in caso di mancato rispetto da parte dell'Impresa affidataria degli standard minimi di qualità indicati nell'allegato n. 2 verrà applicata nei confronti dell'Impresa stessa una penale il cui importo massimo non può superare la percentuale del 10% del corrispettivo dovuto.
- 3) Le penali per il mancato rispetto degli standard minimi di qualità di cui all'allegato n. 2 sono valutate e applicate in base ai dati rilevati nell'ambito delle verifiche condotte dall'Ente e delle rilevazioni della qualità erogata effettuate dall'Impresa affidataria secondo quanto previsto nella Carta della Mobilità.
- 4) Le penali relative ad ogni singola fattispecie riconducibili agli standard minimi di qualità sono quantificate nell'apposito allegato n. 10.
- 5) La mancata o incompleta trasmissione da parte dell'Impresa affidataria dei dati di monitoraggio secondo le scadenze previste nell'articolo 27 comporta l'applicazione di una penale pari a Euro _____ (29).
- 6) Il mancato rispetto dell'impegno relativo all'aggiornamento della Carta della Mobilità comporta una penale pari a Euro _____.
- 7) Il mancato o incompleto rispetto di altri impegni, da parte dell'Impresa affidataria, connessi alle modalità di espletamento del servizio, salva la decadenza dall'affidamento e la risoluzione del contratto, comporterà l'applicazione di una penale pari a Euro _____, così come descritte nel medesimo allegato n. 10.
- 8) Nel caso in cui l'Impresa affidataria non provveda al pagamento delle penali applicate ai sensi dei commi precedenti, esse verranno prelevate dalla cauzione definitiva, che la stessa Impresa avrà obbligo di

29 Oppure pari ad una percentuale del corrispettivo contrattuale per ogni mese di ritardo.

reintegrare nei successivi _____ 20 giorni. In caso di mancata reintegrazione l'Ente affidante procede ai sensi dell'art. 23.

ART. 22 PREMI

- 1) In considerazione degli obiettivi di miglioramento dell'efficacia, l'Impresa affidataria si impegna ad incrementare il numero dei passeggeri trasportati paganti, con cadenza (annuale,....triennale), nella misura dell....%. L'Ente affidante valuta il livello di raggiungimento dell'obiettivo, determinando la misura del premio ad essa spettante e le relative modalità di erogazione.
- 2) L'Ente affidante valuta il livello di miglioramento degli obiettivi di efficienza e di economicità, quali:
 - la riduzione del costo di produzione chilometrico del servizio;
 - il miglioramento del rapporto ricavi tariffari/costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura, nei termini dell'aumento del.....% stabilito per il triennio di riferimento, da parte dell'Impresa affidataria, secondo la disposizione del precedente art. 16 comma 8, determinando la misura del premio ad essa spettante e le relative modalità di erogazione.
- 3) L'Ente affidante valuta il livello di raggiungimento da parte dell'Impresa affidataria degli obiettivi indicati dalla Regione di miglioramento degli standard minimi di qualità, determinando la misura del premio ad essa spettante e le relative modalità di erogazione, con cadenza (annuale....triennale e comunque alla scadenza del contratto), relativamente al comfort per l'utenza, la qualità e la sicurezza del parco mezzi e gli effetti del suo impatto ambientale, con particolare riguardo al raggiungimento di (30):
 - riduzione dell'età media del parco mezzi ad anni 7 per i servizi di area urbana e 8 per gli interurbani;
 - minimo del 70% dei veicoli dotati di sistemi per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, sul totale del parco mezzi circolante soprattutto in ambito interurbano;
 - minimo del 60% (per i servizi di area urbana) e 70% (per i servizi interurbani) dei veicoli dotati di climatizzazione, sul totale del parco mezzi circolante;
 - riduzione allo 0% dei veicoli rispondenti a Euro 0-1rispetto al totale del parco mezzi;
 - riduzione al massimo del 25% dei veicoli rispondenti a Euro 2 rispetto al totale del parco mezzi;
 - del 60% dei veicoli rispondenti a Euro 3/4 rispetto al totale del parco mezzi;
 - del% dei veicoli alimentati con carburanti non convenzionali alimentati a gasolio ecologico sul totale del parco mezzi;
 - del% dei veicoli alimentati con carburanti alternativi al gasolio sul totale del parco mezzi;
 - del% dei veicoli elettrici a nulle emissioni in atmosfera sul totale del parco mezzi.
- 4) L'Ente affidante valuta il livello di raggiungimento da parte dell'Impresa affidataria degli ulteriori obiettivi di miglioramento degli standard minimi di qualità di cui all'allegato n. 2 determinando la misura del premio ad esso spettante e le relative modalità di erogazione, secondo quanto indicato nell'allegato n. 11, con particolare riguardo al livello di qualità erogata e qualità percepita dagli utenti e comunque con riferimento a:
 - Aumento del.....% del numero delle paline elettroniche sui percorsi interurbani (rispetto al minimo del 15%),
 - Aumento del.....% del numero dei veicoli dotati di dispositivi per l'annuncio vocale e/o visivo delle fermate (rispetto al minimo del 10%),
 -
- 5) Il premio è determinato in ragione di Euro. _____ per ogni punto percentuale di miglioramento dell'indice rispetto al valore di partenza assunto pari a ____ (oppure "che sarà determinato in base ai risultati della prima rilevazione" oppure " che sarà determinato in base ai risultati delle rilevazioni effettuate nell'arco del primo anno di validità del contratto") sino ad un massimo di Euro ____.
- 6) Il premio è valutato e applicato su base _____ (semestrale, annua).

30 La Regione ha individuato tali obiettivi di miglioramento quali dati medi regionali di riferimento, da riportare adeguatamente alla propria realtà socio territoriale.

ART. 23 DECADENZA E REVOCA DELL’AFFIDAMENTO

- 1) L’Impresa affidataria è dichiarata decaduta dall’affidamento, con conseguente risoluzione di diritto del Contratto di Servizio, nei casi previsti dall’art. 31, comma 1, lett. o) e q).
- 2) In caso di decadenza dall’affidamento e di risoluzione del Contratto nei casi indicati al precedente comma 1 è escluso qualsiasi indennizzo a favore dell’Impresa affidataria, la quale dovrà risarcire l’Ente affidante in relazione agli eventuali maggiori oneri che lo stesso dovrà sostenere per il riaffidamento del servizio ad un diverso gestore ed in relazione agli ulteriori danni subiti.
- 3) Ai sensi dell’art.24 della L.R. 25/98, l’Ente affidante ha facoltà di revocare l’affidamento con atto motivato, con conseguente risoluzione del contratto di servizio nei seguenti casi:
 - a) in caso di modifiche o revisione sostanziale dell’organizzazione dei servizi o di parte di essi;
 - b) nei casi in cui venga meno l’interesse pubblico, o siano sorte nuove e preponderanti esigenze di interesse pubblico;
 - c) in tutti gli altri casi previsti dal contratto e dalla normativa vigente.
- 4) In caso di revoca dell’affidamento l’Ente affidante può riconoscere un indennizzo all’Impresa affidataria. La stessa Impresa affidataria è comunque tenuta al proseguimento del servizio sino al subentro del nuovo aggiudicatario

ART. 24 AGGIUDICAZIONE DELL’APPALTO

- 1) L’appalto è aggiudicato sulla base dell’offerta economicamente più vantaggiosa e secondo il sistema di valutazione previsti nel Bando di Gara e nella Lettera di Invito.
- 2) Non sono ammesse offerte in aumento rispetto all’importo a base d’asta.
- 3) Le offerte economiche che presentano ribassi superiori a un quinto della media aritmetica dei ribassi delle offerte ammesse, sono sottoposte a verifica da parte dell’Ente affidante, previa instaurazione di un contraddittorio con l’offerente sul merito della composizione dell’offerta stessa.
- 4) Tutti gli oneri derivanti dal Contratto di Servizio, comprese le spese contrattuali e di registrazione sono a carico dell’Impresa affidataria. A tal fine l’Impresa affidataria eleggerà domicilio presso.....

ART. 25 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- 1) Nell’espletamento del servizio in oggetto, l’Impresa affidataria, sotto la sua responsabilità, sarà tenuta a far osservare ai propri dipendenti tutte le disposizioni di legge e di regolamento applicabili in materia e, comunque, tutte le altre contenute nel Contratto di Servizio.
- 2) L’Impresa affidataria è soggetta alle condizioni del Capitolato di gara e del Contratto di Servizio. Per quanto non espressamente disciplinato nel Contratto, si rinvia alla normativa vigente ed in particolare alle norme del codice civile ed alla legislazione in materia di trasporti.
- 3) L’Impresa affidataria dichiara infine di avere preso visione di tutti i documenti di gara e di quant’altro necessario per una completa valutazione degli obblighi connessi all’effettuazione del servizio e dichiara, altresì, di accettare incondizionatamente e senza riserve le norme del presente Capitolato di Gara.
- 4) L’Impresa affidataria, in fase di predisposizione dell’offerta, può richiedere informazioni di dettaglio riferite alle caratteristiche degli attuali servizi di trasporto pubblico locale _____ (definire referenti all’interno dell’Ente affidante).

ART. 26 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 1) In caso di dissenso in merito alla gestione ed all’esecuzione del Contratto, le parti sono tenute ad esperire preliminarmente un tentativo di composizione amichevole del contrasto.
- 2) Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le parti, non definite bonariamente ai sensi del comma 1, saranno deferite, ai sensi degli artt. 810 e ss. c.p.c., ad un collegio arbitrale composto da tre membri. Ciascuna delle parti nominerà il proprio arbitro; il terzo arbitro, che agirà con funzioni di presidente del

collegio, sarà scelto dai due arbitri così nominati o, in caso di disaccordo, su richiesta di una o di entrambe le parti dal Presidente del Tribunale competente.

- 3) Il collegio arbitrale deciderà ritualmente, secondo diritto ed inappellabilmente entro il termine di 120 giorni dalla data della sua costituzione.
- 4) Qualora la controversia dovesse sorgere in corso di esecuzione del Contratto, ciascuna delle parti è tenuta al rispetto degli obblighi derivanti dal Contratto, senza sospendere o ritardare in alcun modo la regolare esecuzione del servizio oggetto del Contratto stesso.
- 5) La mancata ottemperanza delle disposizioni di cui al comma 4 è causa di risoluzione del Contratto.

ART. 27 SISTEMA DI MONITORAGGIO, DOCUMENTI E INFORMAZIONI

- 1) L'Impresa affidataria si impegna a predisporre il "Rapporto annuale sui servizi", articolato secondo quanto descritto nell'allegato n. 12, costituito da Rapporti periodici (trimestrali, semestrali), quale documento di consuntivo dei dati di caratterizzazione e di valutazione del servizio offerto e della qualità erogata e dei risultati di esercizio raggiunti.
- 2) Tale Rapporto è redatto dall'Impresa affidataria in regime di autocertificazione, in conformità con le modalità di rilevazione, il formato e gli standard di calcolo indicati nel citato allegato.
- 3) L'Impresa affidataria riconosce al Rapporto di cui al comma 1 la funzione di strumento di base per la valutazione da parte dell'Ente affidante, secondo le modalità in esse indicate, del rispetto degli impegni dalla stessa assunti in sede di presentazione dell'offerta e di sottoscrizione del Contratto di Servizio nonché per la valutazione del livello di raggiungimento degli obiettivi ivi indicati di miglioramento degli standard.
- 4) L'Impresa affidataria si impegna a redigere i rapporti periodici e quello annuale per ognuno degli anni di affidamento del servizio ed a presentarli entro n. (30) giorni dal termine del periodo cui rispettivamente si riferiscono. L'Ente affidante sulla base dei risultati conseguiti si riserva di individuare, d'intesa con l'Impresa affidataria, eventuali azioni correttive e le relative modalità di applicazione.
- 5) Al fine di accertare il rispetto degli standard minimi di qualità del servizio, l'efficienza e lo stato di manutenzione degli impianti e dei mezzi finanziati con contributi pubblici, l'Ente affidante si riserva la facoltà di effettuare ispezioni o di partecipare ad apposite inchieste tecniche, eventualmente accompagnato dal personale dell'Impresa affidataria .
- 6) L'Ente affidante effettua con cadenza _____ le rilevazioni sulla rete per verificare il rispetto della frequenza programmata conformemente con lo standard di qualità erogata stabilito dalla Carta della Mobilità. Il monitoraggio viene effettuato su tutte (o parte) le linee delle reti (o sub-reti) per ___ore complessive per ciascuna linea nell'ambito dell'orario di esercizio della stessa. Le rilevazioni, eseguite ad ogni capolinea e/o fermate consistono nella registrazione del numero identificativo della vettura e degli orari di partenza. I dati acquisiti, vengono confrontati con le frequenze e orari programmati, stabilite nel programma di esercizio, per verificare la percentuale di corse con frequenza e/o orari fuori standard, oggetto di penale differenziata per tipo di linea nei casi individuati ed ai sensi di quanto previsto all'art. 21.
- 7) L'Impresa affidataria si impegna ad effettuare le rilevazioni della qualità percepita dall'utenza attraverso l'indice di soddisfazione degli utenti.
- 8) L'Impresa affidataria si impegna altresì a fornire all'Ente affidante i dati di carattere economico gestionale dei servizi a consuntivo e annualmente, al fine di procedere anche alla valutazione del rapporto ricavi da traffico/costi operativi.
- 9) L'Impresa affidataria deve presentare all'Ente affidante prima dell'inizio del servizio la seguente documentazione:
.....(elenco da completare sulla base di quanto previsto dalle disposizioni del presente articolato);
.....

- 10) L'Impresa affidataria deve periodicamente sottoporre all'Ente affidante la seguente documentazione:
- a) l'elenco del personale addetto al servizio (___ gg prima della variazione);
 - b) le copie dei versamenti contributivi previdenziali ed assicurativi, con cadenza mensile (entro il unitamente ad apposita autocertificazione attestante l'assolvimento dei versamenti degli importi dovuti);
 - c) l'elenco dei veicoli con i relativi documenti (___ gg prima della variazione);
 - d) i rapporti sugli eventuali incidenti ed i relativi danni;
- 11) L'Impresa affidataria con cadenza semestrale-annuale, entro (.....) mesi dalla scadenza di ciascun anno finanziario, rileva i seguenti indicatori necessari per la misurazione degli obiettivi di efficacia, efficienza e qualità e per la definizione del sistema premiante e li rappresenta nel Rapporto periodico dei servizi di cui al comma 1 del presente articolo:
- Il numero di passeggeri trasportati per linea,
 - Il numeri di viaggiatori chilometro per linea,
 - La percentuale delle corse transitanti o attestate presso stazioni in coincidenza con le corse ferroviarie,
 - il costo di produzione chilometrico per linea,
 - l'incidenza costo del personale sul totale costi di produzione,
 - l'incidenza dei tempi accessori sull'orario di lavoro,
 - l'indice medio di occupazione autobus per linea,
 - indicatori di qualità, affidabilità e pulizia dei mezzi,
 - indicatori di customer satisfaction.
- 12) L'Impresa affidataria deve presentare all'Ente affidante alla scadenza del presente appalto la seguente documentazione:
-
- 13) L'Ente affidante verifica il rispetto dei tempi e dei relativi impegni assunti da parte dell'Impresa affidataria e verifica l'attribuzione delle responsabilità con cadenza annuale.

3 ALLEGATI AL CAPITOLATO DI GARA

3.1 Allegato A – Stralcio del Piano di Bacino

L'allegato dovrà contenere i paragrafi e/o capitoli del Piano di Bacino attinenti l'Unità di rete oggetto del Capitolato.

Unitamente allo stralcio del Piano di Bacino deve essere fornita la documentazione circa il programma di esercizio vigente e la descrizione particolareggiata della rete di TPL, ai fini della sicurezza e quale strumento di supporto per la formulazione dell'offerta.

3.2 Allegato 1 – Specifiche per la formulazione del programma di esercizio annuale.

L'allegato contiene la descrizione della rete, delle linee e del programma di esercizio attuale.

Il programma di esercizio proposto dall'Impresa affidataria dovrà essere formulato con i medesimi criteri per un'agevole confronto, e in particolare i servizi previsti per ogni singola linea, suddivisi per tipologia di servizi (scolastico feriale, periodo non scolastico, festivo, invernale, estivo, lavorativo, ecc.) indicando almeno:

- ❖ il numero, la definizione e la descrizione della linea, gli estremi del percorso e delle fermate (l'Impresa concorrente può proporre ulteriori fermate se giustificate dal miglior servizio all'utenza),
- ❖ la lunghezza delle percorrenze delle singole linee e delle corse "prolungate" e "barrate",
- ❖ la periodicità delle corse, la stagionalità, le corse giornaliere, le frequenze e gli orari, le vetture chilometro di servizio,
- ❖ le eventuali proposte dell'Impresa affidataria per l'effettuazione del servizio ricorrendo a modalità particolari di esercizio, con l'indicazione delle fasce orarie e dei particolari percorsi,
- ❖ il numero e la tipologia delle vetture utilizzate per linea e/ocorsa,
- ❖ la velocità commerciale per linea,
- ❖ gli orari e gli eventuali intervalli tra le corse integrate gomma/gomma, ferro/gomma, acqua/gomma, con l'indicazione delle località di interscambio ed i vincoli di coincidenza tra le linee,
- ❖ le eventuali corse aggiuntive.

3.3 Allegato 2 – Standard minimi di qualità del Servizio

L'allegato va compilato dall'Ente affidante e prevede il livello minimo di prestazione dei servizi che l'Impresa affidataria deve garantire.

Il mancato rispetto/raggiungimento dello standard promesso determina, normalmente, l'applicazione di una penale.

Deve prevedere anche il livello di miglioramento dei servizi stessi e le relative modalità di rilevazione dei dati e di valutazione delle prestazioni.

Il rispetto/raggiungimento anche parziale dell'obiettivo determina, normalmente, l'erogazione di un premio. Ai fini della individuazione degli standard è necessario prestabilire un metodo che indichi precisamente i modi con cui:

- ❖ si rilevano i dati elementari (costruzione dell'indicatore di riferimento);
- ❖ si valuta la prestazione (calcolo dell'indicatore);
- ❖ si trasmettono i dati elementari all'Ente (monitoraggio);
- ❖ si calcola la penale/premio (sistema incentivante).

L'individuazione degli obiettivi implica anche la definizione di un livello di partenza condiviso, che di norma descrive lo stato dell'arte del servizio esaminato (ad esempio, numero viaggiatori trasportati paganti per l'efficacia).

L'obiettivo di miglioramento può essere definito secondo un duplice dato di riferimento:

- ❖ il dato base;
- ❖ un dato superiore al dato base (miglioramenti intermedi non comportano di norma l'erogazione di premi).

Di seguito vengono proposti:

SCHEMA A: metodo per definizione obiettivi e valutazione delle prestazioni;

SCHEMA B: griglia per la definizione degli standard minimi di qualità.

3.3.1 Schema A: Metodo per definizione obiettivi e valutazione delle prestazioni

(Esempio su obiettivi di "Efficacia")

Indicatore	viaggiatori trasportati paganti
Dato elementare	viaggiatori trasportati paganti o, secondo i casi, titoli venduti
Modalità rilevaz. dati elementari	sistemi di rilevazione automatici dei passeggeri o indagini campionarie o conteggio titoli di viaggio venduti nel periodo campione (dal mese di ___ al mese di ___)
Modalità di calcolo indicatore	conteggio numero viaggiatori trasportati paganti o trasformazione dei titoli di viaggio in numero di viaggi equivalenti (secondo dati coefficienti moltiplicativi concordati in sede di negoziazione del Contratto)
Modalità/tempi trasmissione dati	vedi sezione sul monitoraggio (Allegati 7 e 8)
Dato base	Il dato base può essere acquisito mediante rilevazione diretta o campionaria: <ul style="list-style-type: none">• nel secondo semestre del 200_;• nei primi mesi (3) di vigenza del Contratto. Il livello di miglioramento delle prestazioni sarà quindi valutato su un arco temporale di 9 mesi.
Modalità di calcolo premio	Il premio può essere: <ul style="list-style-type: none">• forfetario (somma fissa a semplice raggiungimento dell'obiettivo)• proporzionale al miglioramento conseguito (somma fissa per ogni punto di miglioramento a partire dal dato preso a riferimento) eventualmente indicando un tetto massimo.

3.3.2 Schema B: Griglia per la definizione degli Standard Minimi di Qualità

AREA D'INTERVENTO	PARAMETRI	STANDARD
AFFIDABILITA' SERVIZIO Regolarità Puntualità	% corse effettuate su corse programmate nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 1' e 5' nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 6' e 10' nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 11' e 15' % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo > 15'	
COMFORT E PULIZIA Caratteristiche dei mezzi Pulizia ordinaria mezzi Pulizia straordinaria Pulizia strutture aperte al pubblico Fermate attrezzate con sedili, pensiline, ...	% mezzi con pianale ribassato % mezzi con età inferiore a ... anni % mezzi climatizzati % mezzi ecologici % mezzi dotati di sistema informativo su fermata presente/successiva numero medio interventi giornalieri/settimanali per mezzo numero medio interventi mensili/annuali per mezzo frequenza interventi per settimana... % fermate sul totale	
SICUREZZA Incidentalità mezzo di trasporto Vetustà mezzi Sicurezza degli utenti personale e patrimoniale	n. sinistri/viaggiatori km o vetture-km, per mezzo Max % mezzi con età superiore a 10 anni Numero denunce per molestie e furti	
INFORMAZIONE E ACCESSO ALLA RETE Fermate / mezzi Punti aziendali di informazione Punti di vendita titoli di viaggio Reclami e richieste indennizzo	% con sistemi informativi interattivi/on line sui servizi (orari, percorso, modalità e orari interscambio, corse per viaggiatori portatori di handicap, ecc.) % con informazione sui punti di vendita più vicini n. punti attivati Fasce orarie di operatività Materiale informativo all'utenza n. rivendite (incluse le aziendali) n. emettitrici automatiche Modalità di raccolta Individuazione casistiche e procedure per rimborsi/risarcimenti Modalità e tempi di risposta	

3.4 Allegato 3 – Politiche Tariffarie

L'Ente affidante descrive in tale allegato il sistema tariffario adottato e indica i titoli di viaggio vigenti e le relative tariffe, che l'Impresa affidataria dovrà applicare anche nell'ambito delle proprie politiche commerciali.

Nel caso di titoli di viaggio di carattere speciale e/o di carattere occasionale l'Impresa affidataria specificherà anche i periodi di validità dei suddetti titoli.

3.5 Allegato 4 – Servizi garantiti in caso di sciopero (L.146/90).

L'Impresa affidataria compilerà tale allegato, individuando le corse garantite in caso di sciopero, suddivise per linea e fascia oraria.

3.6 Allegato 5 – Elenco dei beni immobili e mobili funzionali all'esercizio da beni immobili e mobili funzionali all'impresa da trasferire all'impresa affidataria

Tale elenco è compilato dall'Ente Affidante sulla base dell'elenco dei beni che lo stesso Ente Locale proprietario, la Società a partecipazione pubblica maggioritaria appositamente costituita e il Gestore Uscente rendono accessibili all'Impresa aggiudicataria, sia in relazione ai beni essenziali e finanziati con risorse pubbliche che ai beni di proprietà dello stesso Gestore uscente. Nel bando di gara l'Ente affidante specifica le condizioni economiche di accesso e di utilizzo dei beni.

L'offerta presentata dall'Impresa affidataria descriverà l'elenco dei beni immobili e mobili strumentali all'esercizio che l'Impresa affidataria è obbligata ad acquisire o ha dichiarato di rilevare dal Gestore uscente, con l'indicazione delle caratteristiche tecniche, del titolo, delle modalità e del valore di trasferimento.

3.7 Allegato 6 – Elenco del parco mezzi

L'allegato sarà compilato in parte dall'Ente affidante sulla base dell'elenco dei mezzi che il Gestore Uscente rende accessibili all'Impresa aggiudicataria e conterrà i requisiti minimi richiesti per il parco mezzi in conformità agli obiettivi **regionali**.

L'offerta presentata dall'Impresa affidataria elenca i mezzi utilizzabili per l'espletamento del servizio, compresi i mezzi di scorta e descrive, di ciascuno, le caratteristiche tecniche.

L'Impresa affidataria trasmetterà all'Ente Locale affidante giorni prima dell'inizio dello svolgimento del servizio l'elenco dettagliato dei veicoli, da tenere costantemente aggiornato, a cura della stessa Impresa, per tutta la durata dell'affidamento contrattuale.

3.8 Allegato 7 - Interventi di manutenzione dei mezzi, impianti ed infrastrutture

Prevede, a cura dell'Ente affidante, gli obblighi a carico dell'Impresa affidataria riguardanti gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, precisandone sia la tipologia che la periodicità, relativamente ai beni immobili e ai beni mobili funzionali, oltre che relativamente ai mezzi da utilizzare nell'esercizio.

3.9 Allegato 8 – Elenco del personale

E' compilato dall'Ente affidante sulla base di quello fornito dal Gestore Uscente e sarà messo a disposizione delle imprese partecipanti alle gare per consentire la presentazione delle relative offerte.

Deve contenere l'elenco non nominativo del personale dipendente del gestore uscente, suddiviso per qualifica e costo complessivo, in servizio alla data della pubblicazione dell'avviso indicativo di gara.

Prima dell'inizio dell'esercizio l'Ente affidante fornisce all'Impresa aggiudicataria l'elenco nominativo del personale dipendente del gestore uscente trasferito all'aggiudicatario.

3.10 Allegato 9 – Schema tipo Carta della Mobilità

SEZIONE I – PECULIARITÀ DELL'AZIENDA

1. La Costituzione e le finalità

L'Azienda _____ è stata costituita nel _____ per

2. Struttura

Al 31/12/___ l'Azienda conta _____ dipendenti così suddivisi:

Dirigenti _____	n. ___
Quadri aziendali _____	n. ___
Amministrativi _____	n. ___
Contratti di formazione e lavoro _____	n. ___
Graduati _____	n. ___
Conducenti di linea _____	n. ___
Conducenti di linea temporanei _____	n. ___
Operai _____	n. ___

L'azienda opera su più sedi. Di queste _____ costituisce la sede centrale, mentre le restanti devono essere considerate quali distaccamenti periferici.

Sedi aziendali

... elenco

3. Territorio servito

Il territorio servito è quello della provincia di _____

Struttura del territorio _____

Residenti serviti _____

Superficie _____

Densità _____

Passeggeri trasportati annualmente _____

4. Regolamento di vettura

Riguarda le principali **norme aziendali relative all'utilizzo del mezzo pubblico**. Lo scopo è quello di agevolare l'accesso al servizio ai cittadini contribuendo alla creazione tra gli stessi e il Personale di un clima collaborativo.

1. Comportamento in vettura

.....

2. Documenti di viaggio

.....

3. Norme per il trasporto degli animali domestici

.....

4. Norme generali

.....

5. Sanzioni

.....
Regole per il personale a contatto con il pubblico

1. Rapporti con il cittadino
.....
2. Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa
.....
3. Riconoscibilità del personale viaggiante
.....
4. Cura della persona per il personale di contatto
.....

LA RETE D'ESERCIZIO

1. Caratteristiche complessive della rete

_____ km di lunghezza della rete, di cui:

- _____ km su gomma
- _____ km su rotaia
- _____ km di rete filoviaria
- _____ km di corsie riservate
- _____ km di corsie cordolate

_____ fermate, di cui:

- _____ con pensilina
- _____ con informazioni
- _____ con sedili

2. Il servizio erogato

Km prodotti: _____

di cui:

- _____ nel servizio di area urbana o urbano
- _____ nel servizio extraurbano
- _____ in altri servizi (di collegamento intercomunale)

Regolarità

_____ % corse effettive/corse programmate

Puntualità

_____ % dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore ai ___ minuti per le linee dell'area urbana o urbane
_____ % dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore ai ___ minuti per le linee extraurbane

Copertura oraria

_____ giorni di trasporto nell'arco dell'anno

In una giornata feriale il servizio viene coperto nelle seguenti fasce orarie:

- _____ - _____ tutte le linee della rete (ad eccezione di ___)
- _____ - _____ il ___% delle linee
- _____ - _____ collegamenti notturni sulle _____ direttrici principali

3. Iniziative con l'Azienda di Soggiorno e turismo

L'Azienda _____ ha intrapreso una serie di **iniziative a carattere turistico**. A questo proposito, la collaborazione con l'Azienda di Soggiorno e Turismo ha portato all'emissione di un _____ (es. biglietto turistico cumulativo) composto da un biglietto di andata e ritorno e dal documento valido per l'accesso a _____.

4. Servizi speciali

... elencare

5. Corsi per il personale di guida e controllo

La cultura della "qualità" è stata posta come uno degli obiettivi strategici per _____. A questo proposito la diffusione tra il proprio personale dipendente di tale obiettivo si concretizza con un ciclo di attività formative su _____.

Per l'anno _____ sono stati avviati specifici programmi di formazione/aggiornamento finalizzati a _____ comportando un impegno formativo di circa _____ ore.

SEZIONE II - INDICATORI VALORIZZATI

PRESTAZIONI

- **Efficienza del servizio**

Percentuale dei chilometri giornalmente percorsi in linea rispetto a quelli programmati

Anno X: ____%

Anno X+1: ____%

- **Frequenza urbana**

Intervallo medio tra due passaggi consecutivi di ogni linea. Il dato riguarda la frequenza sulle linee urbane nel periodo invernale

Anno X: ____%

Anno X+1: ____%

- **Frequenza extraurbana**

Intervallo medio tra due passaggi consecutivi di ogni linea. Il dato riguarda la frequenza sulle linee extraurbane nel periodo invernale

Anno X: ____%

Anno X+1: ____%

1. **Comfort**

- **Affollamento**

Numero di posti offerti per ogni passeggero

Posti km/passeggeri km: _____

- **Mezzi climatizzati**

____%

- **Tabelle di fermata**

L'Impresa affidataria ritiene strategico e necessario poter fornire le necessarie informazioni all'utenza in tempo reale ed in questo contesto sta avviando un progetto di **installazione di paline di fermata intelligenti**, interfacciate con un sistema di trasmissione dati centralizzati, in grado di riportare messaggi luminosi informativi.

I siti di fermata sono attrezzati con **tabelle di segnalazione** di moderna ideazione che consentono al Cliente una agevole lettura delle informazioni di interesse.

Percentuale delle tabelle di segnalazione di nuova ideazione rispetto al totale delle tabelle collocate in tutti i siti di fermata:

Anno X: _____

Anno X+1: _____

- **Pensiline**

Viene riportato il dato del rapporto, espresso in percentuale, delle **fermate attrezzate con pensilina e panchina** sul totale dei siti di fermata.

Anno X: _____

Anno X+1: _____

- **Igiene**

I dati riportati indicano il **grado di "igiene vetture"** relativi al numero di vetture che vengono giornalmente lavate all'interno accompagnato dal numero di vetture che vengono giornalmente lavate all'esterno.

Gli oneri sostenuti nel corso del _____ ammontano a _____.

Numero di vetture giornalmente lavate all'interno

Anno X: _____

Anno X+1: _____

Numero di vetture che vengono giornalmente lavate all'esterno

Anno X: _____

Anno X+1: _____

- Servizio invalidi

Numero di veicoli adibiti esclusivamente al servizio invalidi non deambulanti

Anno X: _____

Anno X+1: _____

Perseguendo l'obiettivo di fornire piena accessibilità alla rete per tutti coloro che intendono utilizzare il servizio di trasporto pubblico l'Azienda _____ ha messo a punto una serie di programmi finalizzati ad offrire un servizio di qualità anche ai **disabili**.

Gli **interventi in corso di realizzazione** riguardano :

- Addestramento/aggiornamento del personale addetto alle stazioni;
- Autobus a pianale ribassati;
- Installazione di altoparlanti per facilitare la discesa dei non vedenti;
- Creazione di un percorso pedonale agevolato con informazioni audio integrate relative anche ai mezzi pubblici.

2. Sicurezza

In questi ultimi ____ anni i dispositivi di sicurezza sono stati rafforzati dall'Azienda; per l'anno ____ l'Azienda si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri. La politica perseguita da _____ in termini di sicurezza del viaggiatore è perseguita mediante il piano aziendale di supporto alla sicurezza del cliente utente e prevede le seguenti iniziative:

- Indicazione del numero apparecchi radio installati sul parco mezzi
- Possibilità del contatto immediato con il centro operativo
- Installazioni di telefoni pubblici presso i chioschi di attesa

L'Azienda, inoltre, provvede alle necessarie coperture assicurative. Ciò si concretizza per il cliente/ utente nel diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- Danni fisici, corporali, infortuni involontariamente causati dalla circolazione degli automezzi aziendali
- Danneggiamento ad indumenti e ad oggetti di comune uso personale che, per la loro naturale destinazione, siano portati con sé, nonché i danni derivanti da furto o da smarrimento.

Il Cliente/utente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e/o contattare successivamente l'Azienda con atto formale.

Interventi sulla linea a causa di un guasto tecnico del mezzo: _____ ogni 1000 km

Numero complessivo di sinistri di qualsiasi tipologia ed entità per km: _____ sinistri ogni 10.000 km

3. Il tempo

Il viaggio, per il cliente/utente, ha inizio nel momento in cui sorge la necessità di spostarsi e si conclude quando la persona raggiunge il luogo desiderato

- Pedonale

Il numero delle fermate, dislocate nella città di _____ e la distanza media intercorrente tra due fermate, è di circa _____ metri. Ciò consente un tempo pedonale valutabile in circa ____ minuti

- Di attesa

Il tempo di attesa è determinato dalla frequenza programmata per ogni singola linea. Le frequenze programmate si differenziano nell'arco della giornata, nel tipo di giorno della settimana e nel periodo dell'anno. Una stima approssimativa dei tempi di attesa necessari nelle fasce delle ore di punta le linee vengono così suddivise:

TEMPO DI ATTESA	TIPO DI LINEE	NUMERI DELLE LINEE
4-10 minuti	Linee di forza (linee di forza con elevati carichi)	_ _ _ _ _
11-20 minuti	Linee urbane	_ _ _ _ _

- Di viaggio

Velocità commerciale delle linee urbane è di _____ km/orari

Velocità commerciale delle linee suburbane è di _____ km/orari

Velocità commerciale delle linee extraurbane è di _____ km/orari

L'Azienda sta attuando tutta una serie di azioni volte ad incrementare le direttrici riservate ai mezzi pubblici (attualmente sono di ____ km. Gli interventi di protezione e di ampliamento delle corsie produrranno nel corso dell'anno ____ hanno lo scopo di incrementare la velocità commerciale e, di conseguenza, di ridurre i tempi di percorrenza.

4. Rispetto ambientale

L'Azienda adegua l'intero parco vetture alle normative in materia di emissione di gas e fumi di scarico **bollino blu**, effettuando altresì un continuo controllo programma sugli scarichi medesimi.

- Percentuale di veicoli con caratteristiche previste dalla **Direttiva europea 91/542** (scarico tipo Euro 1 o 2)
Anno X: __%
Anno X+1: __%
- Percentuale veicoli urbani ad **energia alternativa** (elettrici, filobus, ecc)
Anno X: __%
Anno X+1: __%
- Percentuale di piattaforme insonorizzate
Anno X: __%
Anno X+1: __%
- Riduzione percentuale emissioni di Ossido di Azoto (NOX) del parco mezzi
Anno X: __%
Anno X+1: __%
- Riduzione percentuale emissione polveri (particolato) del parco mezzi
Anno X: __%
Anno X+1: __%
- Riduzione percentuali emissioni Monossido di Carbonio del parco mezzi
Anno X: __%
Anno X+1: __%
- Riduzione percentuale emissioni di idrocarburi incombusti (HC) del parco mezzi
- Anno X: __%
- Anno X+1: __%

5. Manutenzione

L'intero parco mezzi è sottoposto a tutta una serie di operazioni periodiche di **manutenzione preventiva**, secondo scadenze temporali o chilometriche prefissate con lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti nelle apparecchiature.

Interventi di manutenzione preventiva : _____

Esistono anche interventi di **manutenzione correttiva**, atti a ripristinare il pieno funzionamento di una vettura a seguito di un guasto.

Interventi di manutenzione correttiva: _____

DOCUMENTI DI VIAGGIO

6. Tipi e tariffe

L'Amministrazione regionale, con apposito provvedimento amministrativo, stabilisce la tipologia dei documenti di viaggio. I documenti attualmente in vigore sono:

Biglietti

...

Abbonamenti

...

7. Acquisizione ed uso dei titoli di viaggio

L'Azienda dispone di circa __ rivendite autorizzate. I documenti di viaggio possono inoltre essere acquistati presso la sede aziendale di via/piazza _____. Sono inoltre installate, o in fase di installazione n. __ emittitrici automatiche per la fascia oraria non garantita dalle rivendite.

8. Sanzioni per irregolarità

A seguito del riscontro di irregolarità le sanzioni sono disciplinate dalla L. R. n. 25/98;

Nel caso in cui venga comminata la contravvenzione, il cliente/utente può presentare eventuali scritti difensivi, anche con richiesta di audizione entro il termine di 30 giorni dalla data di contestazione o di notifica di verbale da presentare alla Provincia di Venezia anche per il tramite dell'azienda.

SEZIONE III - PROCEDURE

RELAZIONI CON I CLIENTI/UTENTI

1. I canali di informazione

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, _____ ha costituito una serie di luoghi istituzionali dedicati alla comunicazione con la clientela è stato costituito un proprio **Ufficio di Relazioni con il Pubblico** con sede a _____ aperto nei seguenti orari:

_____ dalle ____ alle _____
_____ dalle ____ alle _____

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, modalità e costi della sosta in area urbana, richieste di indennizzo. Presso tale ufficio è stata attivata una linea telefonica gratuita (**Numero Verde**) 1670 - _____ attiva in concomitanza con l'orario dell'ufficio.

Sempre nell'ambito dell'Ufficio relazioni con il pubblico _____ ha concordato la condivisione delle informazioni aziendali con il **Comune** di _____. In questo modo al cittadino viene data l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili all'uso del servizio di trasporto pubblico locale oltre che la stampa di tutti gli orari delle diverse linee.

È stato inoltre realizzato un sito internet contenente informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) disponibile al seguente indirizzo.

_____, inoltre, pubblica una rivista aziendale con periodicità trimestrale. Chi fosse interessato a riceverla, può richiederne l'invio al Settore Comunicazioni Esterne, tel. ____/_____.

2. Procedure per il reclamo

Chi desidera fare una proposta o segnalare un disservizio può utilizzare la scheda seguente e inviarlo a:

via/piazza _____
fax _____/_____

Data _____

La Signora/il Signor _____

Abitante a _____ prov _____

Via/piazza _____ n° _____

CAP _____ tel. ____/_____

Segnala/propone quanto segue:

il fatto segnalato è avvenuto alle ore ____ del giorno _____

in via/piazza _____

sulla linea _____ numero di vettura _____

direzione _____

firma.....

se il Cliente desidera una risposta telefonica scriva qui sotto il proprio numero.

3. Tempi di risposta in caso di reclamo

Risposte immediate a tutti i reclami e suggerimenti entro ____ gg

Risposte esaustive a tutti i reclami e suggerimenti entro ____ gg

Risposte in caso di controversie entro ____ gg

4. Uffici interni di controllo

L'_____ ha istituito un apposito ufficio di controllo interno con sede in via/piazza _____ per ricevere i reclami da parte dei clienti sulle inadempienze degli impegni assunti con la Carta (Allegare schede degli indicatori di qualità della Carta dei Servizi Settori Trasporti (nazionale))

3.11 Allegato 10 – Elenco delle penalità

L'elenco deve essere compilato a cura dell'Ente affidante. È riservato alla strategia dell'Ente affidante stesso sia la scelta delle tipologie di violazione degli impegni contrattuali e il mancato rispetto degli standard minimi di servizio, sia la determinazione degli importi delle penalità da applicare all'Impresa affidataria.

L'applicazione delle penali interessa soprattutto la garanzia di:

- ❖ affidabilità,
- ❖ puntualità,
- ❖ pulizia dei mezzi,
- ❖ caratteristiche dei mezzi,
- ❖ informazioni all'utenza.

Si riportano di seguito fattispecie di violazioni delle clausole del presente contratto, per causa imputabile responsabilità dell'affidatario, alle quali sarà applicata la corrispondente sanzione amministrativa pecuniaria in seguito indicata:

- a) Mancata effettuazione di una corsa: Euro
Per mancata corsa si intende:
 - la corsa non effettuata;
 - la corsa svolta con un ritardo in partenza o in arrivo superiore a 15 minuti rispetto agli orari prestabiliti;
 - quando il ritardo determina la perdita della coincidenza programmata con gli altri servizi di pubblico trasporto;
 - il mancato rispetto del tempo di attesa imposto dall'Ente Affidante ne caso di ritardi di coincidenza con altri servizi di trasporto;
 - la partenza comunque in anticipo.
- b) Servizio espletato in ritardo in partenza o in arrivo rispetto all'orario programmato
 - - per ripetuti ritardi fino a 5 minuti viene comminata una penale di Euro dal terzo ritardo in poi verificatosi in un periodo di 90 (novanta) giorni comunque calcolati;
 - - per ripetuti ritardi da 6 a 15 minuti viene comminata una penale di Euro dal terzo ritardo in poi verificatosi in un periodo di 90 (novanta) giorni comunque calcolati
- c) Mancata comunicazione all'Ente di variazioni delle corse: Euro
- d) Mancata prosecuzione dei servizi di cui all' art.3, comma 2: Euro
- e) Mancata effettuazione del servizio su una determinata tratta per un intero giorno: Euro per ciascun intero giorno di mancata prestazione del servizio.
- f) mancata comunicazione di variazione del servizio: Euro
- g) mancata applicazione delle tariffe individuate in sede di aggiudicazione: Euro
- h) mancato rispetto dei vincoli e delle prescrizioni concernenti l'esercizio: Euro
- i) mancato rispetto dei vincoli e delle prescrizioni concernenti la disciplina tariffaria: Euro
- j) mancata applicazione del sistema tariffario agevolato: Euro
- k) utilizzo di autobus non aventi le caratteristiche indicate o mancata disponibilità dei mezzi aventi le caratteristiche di cui all'art. 11: Euro
- l) mancata disponibilità della scorta di cui all'art. 11: Euro
- m) mancata comunicazione dei mezzi di cui all'art. 11: Euro
- n) sostituzione dei mezzi senza la comunicazione di cui all'art. 11: Euro
- o) mancata trasmissione dalla dichiarazione concernente le strutture ed i sistemi di gestione : Euro
- p) mancato rispetto degli standard di qualità concernenti la puntualità: Europer ciascun ritardo superiore a minuti..... L'Ente può stabilire l'entità minima della penale.
- q) mancata effettuazione delle operazioni di pulizia : Euro
- r) mancata adozione e diffusione, alla data di inizio del servizio, della carta della mobilità: Euro
- s) mancato rispetto di uno degli obblighi e impegni assunti con la carta della mobilità
- t) mancata o incompleta informazione a terra: Euro
- u) mancata o incompleta informazione a bordo: Euro

- v) mancata istituzione e regolare tenuta del diario di bordo: Euro
- w) effettuazione del servizio con mezzi non dotati di “bollino”: Euro
- x) mancato rispetto di ciascuno degli obblighi concernenti rilevazione e rendicontazione: Euro.....
- y) effettuazione di corse con frequenza fuori standard relative alla frequenza: sanzione pari a _____ Euro/km

3.12 Allegato 11 – Elenco dei premi

Tale allegato dovrà essere compilato a cura dell’Ente affidante che riporta le singole fattispecie di premi da applicare all’Impresa affidataria in caso di raggiungimento di livelli di miglioramento del servizio in termini di qualità, quantità, efficienza ed efficacia, in relazione a quanto previsto nel precedente allegato 2.

3.13 Allegato 12 – Rapporto annuale sui Servizi

Tale allegato risulta composto dai rapporti periodici quali documenti di consuntivazione dell’attività dell’Impresa affidataria.

Il presente allegato individua i contenuti che dovrà avere il Rapporto sui servizi, articolato in 2 parti principali:

- a) resoconto circa il livello di miglioramento degli standard minimi di cui all’allegato n. 2.
- b) quadro descrittivo del servizio programmato (offerta, tariffe, produzione, qualità veicoli/paline) e del servizio erogato (ricavi tariffari, domanda soddisfatta, costi, qualità erogata e percepita)

La prima parte è finalizzata a valutare da parte dell’Ente il rispetto degli impegni specifici in ordine a obiettivi di miglioramento e standard minimi assunti dall’Impresa affidataria, onde applicare il sistema premiante.

La seconda parte è orientata a fornire all’Ente tutti gli elementi aggiuntivi circa il servizio programmato/erogato utili per una verifica incrociata circa i dati sintetici indicati nella prima parte, ma soprattutto che costituiscano la base informativa per i successivi cicli di programmazione dell’Ente stesso.

In particolare ciascun Ente Locale richiede che vengano forniti dall’Impresa affidataria dati e informazioni sugli aspetti della efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi offerti, sul sistema tariffario adottato, sugli aspetti di integrazione modale dei servizi.

Offerta

- ❖ Orario di servizio: per ogni linea elenco corse con elenco di tutte le fermate, orari per stagionalità e periodicità; elenco delle fermate che sono nodi di interscambio con ferro, acqua e/o gomma
- ❖ Per ogni linea, per ogni tipologia di corsa (percorso, fermate) lunghezza in km.³¹
- ❖ Per ogni linea capacità media (posti a sedere e totali) dei veicoli utilizzati³²

Produzione

- ❖ Personale: N° di dipendenti con Contratto autoferrotranviari; n° contratti di formazione per qualifica; anzianità media per Contratto

Qualità veicoli/paline

- ❖ n° veicoli con numero linea e destinazione riconoscibili dall'esterno
- ❖ n° veicoli con disponibilità di informazioni su

³¹ il dato lunghezza può essere associato a ciascuna corsa

³² il dato capacità può essere associato a ciascuna corsa

- per l'ambito urbano: orario di servizio o frequenza, percorso con fermate (ed eventualmente indicazioni delle fermate in corrispondenza delle principali funzioni territoriali – stazione, ospedale, università, autostazione, parcheggio) e principali nodi di interscambio (con quale altra/e linea/e urbane)
- per l'ambito interurbano: orario di servizio, percorso con fermate e principali nodi di interscambio (con altri servizi interurbani o con il servizio ferroviario o acqueo) e indicazione delle corse in coincidenza*
- ❖ Modalità e periodicità pulizia ordinaria e straordinaria dei veicoli e delle infrastrutture dedicate al pubblico
- ❖ n° paline attrezzate con nome di fermata, orari e percorso
- ❖ n° paline attrezzate con nome della fermata, orari, percorso, informazioni sulle principali coincidenze (con quali altri servizi interurbani o con il servizio ferroviario e in che orario) e indicazione punti vendita dei biglietti prossimi alla fermata con relativa distanza
- ❖ n° punti attrezzati con mappa della rete e/o delle linee e della tabella con le tariffe applicate (presso stazioni ferroviarie o altri punti significativi)

Ricavi Tariffari

- ❖ n° titoli di viaggio venduti per tipologia titolo, per classi di validità (fasce chilometriche o zone tariffarie) e relativo introito, per mese
- ❖ solo per i servizi interurbani (competenza della Provincia) per tutti i titoli di viaggio con tesserino di riconoscimento, n° titoli di viaggio venduti per ciascuna coppia Origine e Destinazione; la rilevazione della OD deve essere effettuata considerando il viaggio più frequente

Domanda soddisfatta

Regione ed Enti dovranno concordare secondo quale modalità rilevare i dati circa la domanda soddisfatta; in particolare si propongono 2 alternative

- ❖ Indagini campionarie sul carico per fasce orarie: occorre definire modalità e tempi dell'indagine e risultati³³
- ❖ n° titoli di viaggio venduti per ciascuna linea, suddivisi tra quelli venduti a bordo e quelli attribuiti; per questi ultimi specificare anche i criteri per l'attribuzione alle linee

Costi

- ❖ costi operativi (di produzione da conto economico)

Qualità Erogata

- ❖ Per ogni linea n° corse non effettuate per causa di soppressione³⁴
- ❖ Per ogni linea n° corse in partenza dal capolinea non in anticipo e con arrivo al capolinea di destinazione con ritardo inferiore a:
 - 5 minuti³⁵
 - 10 minuti³⁵
 - 15 minuti³⁵

³³ la raccolta di questi dati è opzionale, se non richiesta in modo esplicito anche dall'Ente Locale di riferimento; viceversa diventa obbligatoria la trasmissione anche alla Regione

³⁴ per ogni linea può essere fornito l'elenco delle corse non effettuate per causa di soppressione

³⁵ per ogni linea può essere fornito l'elenco delle corse in partenza dal capolinea non in anticipo e con arrivo al capolinea di destinazione con ritardo inferiore a 5, 10, 15 minuti

Qualità Percepita

- ❖ *N° Indagini "Customer Satisfaction" e significatività del campione*
- ❖ *% soddisfatti rispetto totale intervistati relativamente a diversi fattori della qualità (servizio, pulizia,...)*

3.14 Monitoraggio sui Servizi Regione/Enti Locali

L'Ente affidante potrà richiedere all'Impresa affidataria, in corso di vigenza del contratto, ulteriori informazioni e dati rispetto a quelle contenute nel Rapporto sui Servizi in relazione all'implementazione del Sistema Informativo locale e regionale dei servizi di trasporto pubblico locale.