



**SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL BACINO DI BERGAMO  
SERVIZI DI AREA URBANA  
PROSECUZIONE DEI SERVIZI PER GLI ANNI 2024 E 2025  
CIG \_\_\_\_\_ CUP \_\_\_\_\_**

**PREMESSO CHE**

1. la Regione Lombardia ha approvato in data 10/05/2002 con delibera di Giunta n.VII/9021 il Programma Triennale dei Servizi adottato in data 04/02/2002 dal Comune di Bergamo con delibera di Consiglio Comunale n. 34/14130 P.G.;
2. successivamente la Regione Lombardia ha approvato in data 04/11/2002 con delibera di Giunta n. VII/10961 il 1° aggiornamento al PTS, adottato in data 15/07/2002 dal Comune di Bergamo con delibera di Consiglio Comunale n. 130/138026 P.G., ove sono stati individuati:
  - la rete dei servizi di Area Urbana riorganizzata e ristrutturata, oggetto del presente affidamento;
  - il quadro delle risorse economico-finanziarie;
  - le aree a domanda debole nelle quali espletare il servizio con modalità innovative;
  - il programma qualità, il sistema di monitoraggio dei dati,
  - l'evoluzione del servizio in rapporto agli interventi sul sistema tranviario e ferroviario;
3. con determinazione dirigenziale del Comune di Bergamo n. 163742 P.G. in data 22/10/2002 è stato approvato il disciplinare di gara e il relativo bando per l'affidamento del servizio di progettazione, gestione e progressivo adeguamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) - automobilistico e a impianto fisso - nell'Area Urbana di Bergamo, secondo il **D.Lgs. 422/1997**;
4. con successiva determinazione dirigenziale n°12472 P.G. del 20/02/2003 è stata approvata la lettera d'invito con i suoi allegati, compreso il capitolato di gara e lo schema di contratto di servizio, per l'affidamento del servizio di TPL tramite procedura ristretta mediante il sistema della licitazione privata;
5. a seguito dello svolgimento della procedura di gara, con determinazione dirigenziale del Comune di Bergamo n. 42/15382 P.G. del 26/02/2004, è risultata definitivamente aggiudicataria dei servizi di Trasporto Pubblico Locale dell'Area Urbana del Comune di Bergamo l'Associazione Temporanea d'Imprese (ATI) composta da ATB Servizi s.r.l. in qualità di mandataria, e S.A.B. Autoservizi s.r.l., Autoservizi Locatelli s.r.l., Autoservizi Zani Evaristo s.r.l., T.B.S.O. s.p.a. in qualità di mandanti, tutte successivamente consorziate in **ATB Consorzio S.c.r.l.** che è così subentrato all'ATI in tutte le obbligazioni, i diritti e i rapporti discendenti dall'aggiudicazione;
6. il servizio è stato affidato con contratto di servizio di tipo "net cost" rep. n. 2117 in data **10 agosto 2004**;
7. successivamente alla sottoscrizione del contratto di servizio, all'esito del susseguirsi di vari interventi di modifica della disciplina regionale di settore, è entrata in vigore la **Legge Regionale 4 aprile 2012, n. 6**, la quale, attualmente, disciplina l'assetto del trasporto pubblico locale in Lombardia, unitamente alle ulteriori norme di settore di fonte nazionale ed eurounitaria. L'art. 7 della ridetta legge regionale stabilisce, tra l'altro e per quanto qui rileva, le funzioni ed i compiti assegnati alle Agenzie per il Trasporto Pubblico Locale del bacino di competenza;
8. la disposizione poc'anzi richiamata, in particolare, attribuisce alle Agenzie:
  - a) la programmazione in sede locale dei servizi di trasporto, di cui all'art 13, che viene attuata attraverso la definizione del Programma di Bacino del Trasporto Pubblico Locale (**PdB**);



- b) l'affidamento dei servizi, tramite procedure ad evidenza pubblica;
- c) la scelta dell'articolazione in lotti del bacino di competenza;
- d) l'esercizio associato di alcune funzioni in materia di TPL di competenza di Comuni e Province. Queste funzioni sono relative esclusivamente ai servizi di linea automobilistici e su impianti fissi (ad esclusione delle ferrovie) che si svolgono all'interno del territorio dei singoli enti locali (urbani, di area urbana e interurbani).

La legge regionale in argomento, agli artt. 4, 5 e 6, attribuisce le seguenti funzioni agli Enti Locali, da esercitarsi in forma associata nell'ambito delle Agenzie:

- aa) programmazione, regolazione e controllo dei servizi di TPL, nonché monitoraggio sullo svolgimento dei servizi stessi;
- bb) espletamento delle procedure per l'affidamento dei servizi di competenza, in particolare sulla base del criterio della prevalenza del comune capoluogo per i servizi comunali e di area urbana;
- cc) approvazione del sistema tariffario e delle tariffe per i servizi sopra menzionati;
- dd) stipulazione dei contratti di servizio, erogazione dei corrispettivi e irrogazione delle sanzioni in caso di inadempienze;
- ee) rilascio di autorizzazioni relative a: immatricolazione, utilizzo, locazione e alienazione del materiale rotabile;
- ff) funzioni amministrative e di vigilanza sugli impianti fissi di competenza;
- gg) definizione dei criteri per il posizionamento di paline e pensiline e di standard qualitativi, informativi e di accessibilità minimi per i servizi di propria competenza;
- hh) sviluppo di forme di mobilità sostenibile e innovativa, anche con riferimento all'integrazione fra la mobilità dolce e i servizi di trasporto pubblico regionale e locale;

- 9. i compiti di cui sopra sono esercitati, nel bacino territoriale di Bergamo, dall'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo (questa **Agenzia**), il cui funzionamento è regolato dallo Statuto;
- 10. in merito alla responsabilità finanziaria, l'Agenzia è competente sui servizi finanziati con risorse provenienti dalla Regione Lombardia. Gli eventuali servizi aggiuntivi sono definiti d'intesa con gli Enti Locali, che li finanziano con apposite risorse aggiuntive (art. 4 comma 4, art. 6 comma 3, e art. 17 comma 6, della L.R. 6/2012). Nel caso di servizi aggiuntivi finanziati dalle Province o dai Comuni capoluogo, le relative funzioni sono esercitate in forma associata dall'Agenzia, che ai sensi dell'art. 60, co. 7, della L.R. 6/2012, è subentrata al Comune di Bergamo nella gestione del servizio affidato con il contratto rep. 2117 del 10/8/2004;
- 11. ai fini del nuovo affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale nel bacino suindicato, l'Agenzia ha provveduto a pubblicare l'avviso di preinformazione n. 2016/S 170-306161 sulla GU/S S170 in data 3 settembre 2016 ai sensi dell'art. 7 del **Regolamento CE n. 1370/2007**, nonché i successivi, necessari aggiornamenti;
- 12. la procedura di gara per l'individuazione dei nuovi affidatari non è stata, tuttavia, ancora avviata in ragione degli eventi straordinari ed imprevedibili occorsi a partire dal 2020, e della perdurante sussistenza di rilevanti fattori di incertezza di natura regolamentare, finanziaria, economica e operativa, che incidono anche sulle condizioni del presente atto;
- 13. anzitutto, così come stabilito dall'Assemblea dei Soci dell'Agenzia con delibera del 4/5/2023, vi è la necessità di rivedere il **Piano di Bacino** attualmente vigente, elaborato sulla base di una rappresentazione del contesto della mobilità superato dagli eventi straordinari ed imprevedibili registratisi a partire dal 2020, che hanno fortemente condizionato la domanda di mobilità e, quindi, precluso una corretta pianificazione, progettazione e programmazione dei servizi di trasporto pubblico locale nel medio-lungo periodo;



14. a seguito, poi, dell'entrata in vigore del D.lgs. 201/2022 (*"Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"*), sarà possibile disporre di dati rilevanti ai fini della strutturazione dei nuovi affidamenti, quali la misura dei costi di riferimento dei servizi di trasporto pubblico locale su strada, all'esito di un procedimento recentemente avviato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (**ART**), al momento non ancora concluso;
15. quanto agli aspetti finanziari, non sono stati ancora fissati per gli anni successivi al 2024 i criteri di ripartizione tra le Regioni delle risorse del Fondo Nazionale Trasporti (**FNT**), posto che l'art. 17 del D.L. 104/2023, convertito con modificazioni nella L. 136/2023, ha stabilito che restano in vigore per il 2024 i criteri di ripartizione valevoli per il 2020, mentre non è dato sapere se per il futuro verranno adottati nuovi criteri, né come questi possano incidere sulle risorse destinate alla Regione Lombardia;
16. inoltre, i criteri di distribuzione della quota del FNT tra i diversi bacini regionali, fissati da ultimo con la Delibera di Giunta Regionale n. X/7644 del 2017 a decorrere dal 2020, sono stati dichiarati in parte illegittimi con sentenza del TAR Lombardia n. 1768/2023 del 10/7/2023, impugnata innanzi al Consiglio di Stato, che non si è ancora pronunciato sul merito della questione;
17. al momento non è quindi possibile una programmazione di medio-lungo periodo delle risorse finanziarie da destinare al servizio di TPL nel Bacino di Bergamo;
18. relativamente agli aspetti economici, non sono allo stato ancora determinabili né la tempistica né gli effetti derivanti dalla futura introduzione all'interno del Bacino di Bergamo del Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (**STIBM**), il cui processo non si è ancora concluso;
19. per il biennio 2024-2025 si prevede il definitivo superamento degli effetti negativi della crisi pandemica e della guerra in Ucraina sul settore dei trasporti, e potrebbero nel contempo iniziare a realizzarsi gli effetti positivi degli investimenti finalizzati alla promozione del trasporto pubblico, con un aumento in prospettiva dell'utilizzo dei mezzi pubblici e, conseguentemente, dei ricavi tariffari, delle economie di rete e degli altri effetti positivi generati in favore dei gestori dall'erogazione del servizio;
20. una serie di investimenti pubblici, ed in particolare le misure previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (**PNRR**), quali il rinnovo del parco veicolare pubblico con mezzi a minore impatto ambientale rispetto a quelli circolanti, e la realizzazione di interventi infrastrutturali per favorire la mobilità sostenibile e l'intermodalità, introducono rilevanti elementi di cambiamento nello scenario attuale, con prevedibili impatti sul servizio di TPL nel Bacino di Bergamo;
21. inoltre, in considerazione dei rilevanti interventi infrastrutturali programmati sulla rete oggetto del presente atto e su altri impianti di trasporto nel Bacino di Bergamo, si prospetta la possibilità di introdurre nel prossimo biennio, al mutare del contesto operativo, variazioni alle linee, agli itinerari, alle fermate, alle frequenze e/o agli orari del servizio;
22. nello scenario sopra descritto, si rende quindi necessario disporre la prosecuzione dell'erogazione dei servizi da parte dell'attuale gestore e con le modalità in essere, per il tempo strettamente necessario a superare la situazione di incertezza derivante dalle richiamate circostanze e svolgere la procedura di gara sulla base di modelli rielaborati alla luce del mutato contesto, fino al subentro del nuovo affidatario, con riserva di operare in corso d'esercizio le modifiche che dovessero rendersi via via necessarie;



23. in considerazione di quanto sopra, l’Agenzia, nel rispetto del principio di efficiente utilizzo delle risorse disponibili e in applicazione della normativa di fonte regionale, statale ed eurounitaria attualmente vigente, si riserva la facoltà di:
- rivalutare, al variare del contesto di riferimento, e all’esito della revisione del Piano di Bacino, l’assetto dei servizi di TPL erogati nel bacino di competenza, ed introdurre modifiche all’esercizio, integrando o riducendo l’affidamento iniziale, anche variando le percorrenze chilometriche di base, alla luce di quelle che saranno le effettive condizioni ed esigenze di mobilità;
  - adattare ed aggiornare, di conseguenza, le compensazioni dovute al gestore, sulla base delle risorse finanziarie che risulteranno disponibili, nel rispetto dell’equilibrio economico finanziario della gestione, e ferma restando la necessità di garantire l’assenza di sovra-compensazioni;
  - incentivare, in ogni caso, il perseguimento di obiettivi di efficacia, efficienza e qualità nella erogazione del servizio;

#### CONSIDERATO CHE

24. il trasporto pubblico locale si qualifica come servizio pubblico a rilevanza economica con carattere di “essenzialità” e, pertanto, esso non ammette soluzione di continuità;
25. l’art. 5, par. 5 del Regolamento CE n. 1370/2007 consente espressamente alle competenti Autorità di *“adottare provvedimenti di emergenza in caso di interruzione del servizio o di pericolo imminente di una tale situazione”*, potendo peraltro detti provvedimenti assumere *“la forma di un’aggiudicazione diretta o di un accordo formale per prorogare un contratto di servizio pubblico oppure di un’imposizione dell’obbligo di fornire determinati servizi pubblici”* per una durata massima di *“due anni”*;
26. per quanto esposto in premessa, sussistono nella specie i presupposti di applicazione della citata disposizione;
27. Fino al 31 dicembre 2023, il servizio di TPL nell’area urbana del Bacino di Bergamo è garantito da ATB Consorzio S.c.r.l. in forza della determinazione dirigenziale n°102/2021 del 15.12.2021 ed atto conseguente, con un programma d’esercizio per il 2022 che prevedeva una percorrenza di **6.100.813** vetture-km equivalenti nell’anno e una compensazione annua, a inizio periodo, di **14.282.612,90** € (IVA inclusa).
28. con Deliberazione del **20/12/2023** l’organo assembleare dell’Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo ha approvato gli indirizzi relativi alla prosecuzione del servizio in vista della scadenza del 31 dicembre 2023, prevedendo l’emissione di atti impositivi per il periodo 2024-2025.
29. Si provvede quindi, in vista della scadenza suindicata, a disporre la prosecuzione del servizio aggiudicato con il contratto rep. 2117 del 10/8/2004 sopra citato, alle condizioni che si determinano con il presente atto, e che superano ogni difforme precedente previsione.

#### TUTTO CIO’ PREMESSO E CONSIDERATO, L’AGENZIA PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO DI BERGAMO

#### DISPONE

la prosecuzione del servizio di trasporto pubblico locale nel territorio dell’Area Urbana del Bacino di Bergamo fino al **31 dicembre 2025** e comunque fino all’avvicendamento con il Nuovo Affidatario a conclusione della



procedura ad evidenza pubblica di cui in premessa, come previsto dal successivo art. 4, comma 2, alle condizioni che si indicano nell'articolato che segue.

## PARTE PRIMA - DISPOSIZIONI GENERALI

### ART. 1 – Premesse e allegati

Le premesse, i considerato e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto impositivo, di seguito denominato, per brevità, anche “**Atto**”.

### ART. 2 - Definizioni

1. Ai fini del presente Atto s'intende per:

- a) **Ente affidante**: il Comune di Bergamo, che attraverso la procedura di gara ha affidato la gestione del servizio di trasporto pubblico locale oggetto del presente Atto, il quale, ai fini ivi indicati, esercita le proprie funzioni in forma associata con gli altri Enti Locali per mezzo dell'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo, che adotta e sottoscrive il presente provvedimento;
- b) **Agenzia**: l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo;
- c) **Gestore**: il soggetto responsabile dell'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale oggetto del presente Atto e a cui lo stesso è diretto, fornendo tutte le informazioni, gli obblighi e le condizioni che il Gestore medesimo deve osservare;
- d) **Nuovo Affidatario**: il soggetto che alla scadenza dell'efficacia delle condizioni di cui al presente Atto subentrerà al Gestore a seguito di una nuova procedura di gara;
- e) **Contratto**: il Contratto di servizio Rep. 2117 del 10/08/2004 come modificato e integrato dai successivi atti di proroga e/o prosecuzione dei servizi.
- f) **PdE**: Programma di Esercizio approvato dall'Ente affidante.

### ART. 3 - Oggetto

1. Il presente Atto disciplina i rapporti tra l'Ente affidante ed il Gestore in merito all'esercizio, adeguamento e sviluppo dei servizi minimi di trasporto pubblico locale di Area Urbana all'interno del Comune di Bergamo e di altri 27 Comuni così come definiti nel programma d'esercizio attualmente in essere, per una percorrenza minima di base complessiva nel periodo di 12.001.626 vetture-km equivalenti, corrispondenti a **6.000.813 vetture-km equivalenti per ciascun anno solare** di cui **5.600.813 vetture-km/anno** relativi ai servizi minimi su gomma e **40.000 vetture-km/anno** reali (pari a 400.000 v-km equivalenti) relative alle Funicolari di Città Alta e di San Vigilio.
2. È attribuita al Gestore la titolarità della compensazione economica equivalente all'ammontare definito dall'art. 5 del presente Atto, come eventualmente in seguito rivisto, e dei ricavi tariffari, derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio disciplinati al successivo art. 13, oltre che dei ricavi e dei vantaggi economici derivanti dalle iniziative di valorizzazione commerciale di cui al successivo art. 14.
3. Il presente Atto disciplina altresì le condizioni imposte al Gestore in ordine al rispetto degli standard qualitativi, all'implementazione del sistema di monitoraggio, all'integrazione tariffaria e ai rapporti con l'utenza.
4. L'Ente affidante provvede, anche per il tramite dell'Agenzia, a effettuare i controlli sui servizi di trasporto pubblico oggetto del presente Atto ai sensi degli artt. 15 e 25, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e dei rapporti con l'utenza, nonché il monitoraggio di cui all'art. 24.



5. Il programma di esercizio di cui all'art. 6 del presente Atto, qualora intervenga nel periodo di vigenza dello stesso un aumento o una riduzione dell'ammontare delle risorse comunali, regionali e/o statali destinate al finanziamento del servizio, può essere soggetto a riprogrammazione e/o rimodulazione, ottimizzazione o razionalizzazione, alle condizioni di cui ai successivi artt. 7 e 8, anche in termini di istituzione, soppressione o modifica di porzioni di rete, della frequenza e dell'orario di disponibilità per l'erogazione del servizio, di linee e/o di fermate. La revisione delle prestazioni affidate al Gestore in relazione alle effettive disponibilità finanziarie avverrà nel rispetto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione e ferma restando la necessità di evitare sovracompensazioni, secondo i principi derivanti dalla normativa regionale, statale ed eurolunitaria che regola la materia.
6. L'Agenzia ha sempre facoltà di variare le percorrenze e il Programma di Esercizio, rimodulando conseguentemente le compensazioni, secondo i criteri di cui al precedente comma.
7. L'Agenzia effettuerà delle verifiche periodiche sugli effettivi impegni ed erogazioni delle contribuzioni regionali, sull'evoluzione degli scenari regolamentari ed operativi, e sui risultati del monitoraggio di cui all'art. 24 e, all'esito, opererà le eventuali modifiche.

#### **ART. 4 – Efficacia del presente Atto**

1. Salvo quanto stabilito dal successivo comma 5, le condizioni stabilite nel presente Atto si intendono efficaci a decorrere dal **1° gennaio 2024** e fino al **31 dicembre 2025**, in conformità a quanto stabilito dall'art. 5, par. 5, del Regolamento CE n. 1370/2007, direttamente applicabile al presente Atto e richiamato in premessa.
2. L'efficacia delle condizioni stabilite nel presente Atto, sebbene disposta sino al 31 dicembre 2025, perdurerà fino e non oltre l'avvio del servizio da parte del Nuovo Affidatario, da selezionarsi ad opera dell'Ente affidante, nell'esercizio associato delle relative funzioni attraverso l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo mediante procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'art. 22 della Legge Regionale Lombardia n. 6/2012. Il Gestore sarà tenuto a garantire la prosecuzione del servizio fino all'effettivo subentro del Nuovo Affidatario, alle condizioni che saranno determinate con apposito provvedimento modificativo/integrativo del presente Atto.
3. L'Agenzia rinuncia ad avvalersi, nel biennio 2024-2025, della facoltà unilaterale di recesso anticipato, fermi restando i casi di decadenza e revoca dell'affidamento di cui al successivo art. 27, e il generale potere di autotutela facente capo all'Agenzia stessa e all'Ente affidante.
4. Nell'avvicendamento con il Nuovo Affidatario di cui al comma 2, il Gestore è tenuto ad agevolare il subentro del Nuovo Affidatario nella gestione dei servizi di cui al presente Atto, nel rispetto, tra gli altri, degli obblighi individuati al successivo art. 18 e di ogni altra norma di legge regolante la materia, come integrata dai provvedimenti dell'ART. Il Gestore è tenuto, ai fini di cui sopra, a rispettare le linee programmatiche indicate dall'Ente affidante per il subentro del Nuovo Affidatario.
5. Le previsioni contenute negli articoli 22, 23 e 24 saranno efficaci a decorrere dal 1°/3/2024. Nelle more, continueranno ad applicarsi i corrispondenti articoli 22, 23 e 24 dell'atto di prosecuzione dell'affidamento del 15/12/2021. L'Agenzia si riserva la facoltà di operare delle modifiche alle suddette previsioni entro il medesimo termine del 1°/3/2024.



## ART. 5 - Compensazione economica e modalità di pagamento

1. L'Ente affidante corrisponde al Gestore, quale compensazione economica per l'erogazione dei servizi, un importo di **€ 31.324.243,86** (IVA inclusa) per l'intero periodo di riferimento del presente Atto (biennio 2024-2025), pari a **€ 15.662.121,93** (IVA inclusa) per ciascuno anno, fatta salva diversa rideterminazione dei servizi e, in misura corrispondente, della compensazione, anche in conseguenza di eventuali modifiche nei trasferimenti di risorse comunali, regionali e/o statali che l'Ente affidante potrebbe subire nel corso del biennio, da controbilanciarsi attraverso eventuali modifiche delle percorrenze dei programmi di esercizio sulle diverse linee dell'Area Urbana e/o adeguamenti straordinari delle tariffe.
2. L'ammontare unitario chilometrico della compensazione economica al primo anno, risultante dal rapporto tra l'ammontare annuo di cui al precedente comma 1 e le vetture-km-anno complessive indicate al precedente art. 3 comma 1 quale percorrenza annua minima base, è pari a **€ 2,61000** (IVA 10% inclusa). L'ammontare unitario chilometrico della compensazione economica per i servizi effettuati con funicolare è determinato in **€ 26,1000** per km di percorrenza reale.
3. Eventuali conguagli della compensazione economica complessivamente spettante, nei casi di variazione previsti dal presente Atto, saranno calcolati entro 90 giorni dalla fine dell'anno di riferimento.
4. L'ammontare globale della compensazione dovuta al Gestore e l'ammontare chilometrico unitario di cui ai precedenti punti 1 e 2 saranno fissi ed invariabili, anche in deroga all'art. 1467 c.c., stante quanto disposto dall'art. 19, co. 2, del D.lgs. 422/1997, salvo per quanto diversamente previsto dal presente Atto.
5. L'Agenzia riconoscerà al Gestore le sole somme a titolo di adeguamento inflattivo, anche parziale, che fossero riconosciute, in aggiunta rispetto a quelle risultanti dal bilancio di previsione dell'Agenzia, dalla Regione o da altri Enti per l'annualità 2024, fino ad un massimo del 60% dell'indice di inflazione reale registrato a dicembre 2023 rispetto a dicembre 2022.  
Per l'annualità 2025, al Gestore sarà dovuto l'adeguamento inflattivo in misura pari al 60% della sommatoria tra l'indice di inflazione reale registrato a dicembre 2024 rispetto a dicembre 2023 - facendo riferimento all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per famiglie di impiegati ed operai - e l'indice di inflazione programmato per il 2025 - facendo riferimento all'ultima NADEF del 2024.  
L'Agenzia determinerà l'adeguamento inflattivo dovuto entro il 31/3/2025 e, in base alle effettive disponibilità finanziarie, potrà apportare modifiche al Programma di Esercizio, ove necessario per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione.
6. Al finanziamento dell'ammontare annuo concorrono unitamente le risorse di Regione Lombardia e Comune di Bergamo. Conseguentemente si dà atto che il Gestore dovrà fatturare all'Ente Affidante:
  - **€ 13.595.242,03** (IVA compresa) annuo (corrispondenti alle risorse trasferite all'Agenzia dalla Regione Lombardia), in rate mensili posticipate da liquidarsi entro 60 giorni dalla data della relativa fattura. Ciascuna rata mensile è liquidata per un ammontare pari al 98% dell'importo mensile, salvo conguaglio effettuato con cadenza annuale, in coincidenza con il pagamento della rata corrispondente al mese di febbraio, a seguito delle verifiche effettuate con riguardo alle percorrenze consuntivate ed all'applicazione delle eventuali penali di cui all'art. 22;
  - **€ 2.066.879,90** (IVA compresa) annuo per la quota di risorse Comunali, contestualmente ai trasferimenti che l'Agenzia riceverà dal Comune di Bergamo e comunque entro il mese di marzo dell'anno successivo, e da liquidarsi entro 60 giorni dalla data della relativa fattura.



I pagamenti avverranno in rate mensili previa documentazione della regolarità contributiva del Gestore mediante presentazione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (**DURC**) in corso di validità, e nel rispetto delle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13.8.2010 n.136 e ss.mm.ii., nonché delle Linee Guida emanate in materia dall'ANAC. In particolare, ai fini del rispetto delle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, tutti gli incassi e i pagamenti connessi all'espletamento del servizio dovranno avvenire esclusivamente utilizzando uno o più conti correnti, bancari o postali, "dedicati" indicando nella causale del bonifico il CIG e il CUP identificanti il presente affidamento, che vengono indicati con separata comunicazione. Le movimentazioni dei suddetti conti dedicati dovranno avvenire esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ed in ogni caso con modalità tracciabili, salve le eccezioni di legge. Gli stessi obblighi dovranno essere previsti, a pena di nullità, nei subcontratti conclusi dal Gestore per l'esecuzione del servizio. In caso di mancata osservanza di tali adempimenti, si farà luogo all'applicazione delle sanzioni previste dalla legge.

Qualora, a seguito della verifica della rendicontazione mensile ex art. 24, co. 7, l'Agenzia riscontrasse omissioni o incongruenze nei dati comunicati dal Gestore, verrà trattenuta una quota del 10% del rateo del mese successivo, fino a quando il Gestore non avrà corretto ed integrato la rendicontazione.

La trattenuta di garanzia del 2% potrà essere liquidata alla consegna del report annuale e di tutti i dati analitici di cui all'Art. 24 co. 8, consuntivando le penali eventualmente applicate ai sensi dell'art. 22, salvo comunque il diritto dell'Agenzia di avvalersi di un corrispondente prelievo sulla prima rata mensile utile nel caso in cui si renda necessario attivare la garanzia.

Il conguaglio viene effettuato entro due mesi dal termine del periodo di validità del presente Atto, e comunque entro 90 giorni dalla ricezione da parte dell'Agenzia dei documenti e dei dati di cui al successivo art. 24, co. 8, riferiti all'ultimo anno fiscale di svolgimento del servizio.

7. In caso di mora, l'Ente affidante riconoscerà al Gestore gli interessi per ritardato pagamento, calcolati in base al tasso legale vigente ed applicabile alle pubbliche amministrazioni.
8. Eventuali risorse statali e/o regionali appositamente trasferite all'Ente affidante e destinate alla parziale copertura degli oneri di rinnovo dei C.C.N.L. autoferrotranvieri ovvero alla compensazione economica relativa agli obblighi di trasporto per i fruitori di tessera di libera circolazione o agevolazioni tariffarie, saranno attribuite al Gestore in relazione a quanto di sua competenza e secondo le disposizioni dettate dall'Ente erogante.

## PARTE SECONDA - OBBLIGHI DELLE PARTI

### ART. 6 - Programma d'Esercizio

1. Il servizio, relativamente a linee, percorsi, frequenze e orari, si svolge secondo il Programma d'Esercizio annuale approvato dall'Ente affidante (**PdE**), che costituisce parte integrante del presente Atto, salvo quanto previsto ai successivi artt. 7, 8 e 9. Il PdE individua, tra gli altri, il calendario del servizio indicato dall'Ente affidante cui il Gestore deve attenersi, nonché le relative modalità di comunicazione a cura del Gestore medesimo per quanto attiene alle sospensioni o riduzioni del servizio stesso in coincidenza di festività particolari.
2. Ai fini della computazione chilometrica annuale il PdE copre 365 giorni consecutivi (ovvero 366 nel caso di anno bisestile), salvo i giorni di sospensione programmata del servizio definiti nello stesso PdE e la festività del 25 dicembre.
3. Il PdE comprende esclusivamente le corse per servizio al pubblico nell'area oggetto del presente Atto. Resta ferma la facoltà del Gestore di erogare servizi di trasporto pubblico locale integrativi al Programma



di Esercizio approvato, eventualmente pagati da enti terzi, previa approvazione dell'Ente affidante e consuntivazione separata, anche ai fini del monitoraggio di cui all'art. 24.

4. Il Gestore è tenuto, ogni qualvolta nella vigenza del presente Atto si renda necessario e/o opportuno, di coordinare il proprio PdE con quelli delle Sottoreti contermini (Sottoreti EST, OVEST e SUD del Bacino di Bergamo), con quello della Tramvia delle Valli e con quello del sistema ferroviario regionale al fine di garantire la massima integrazione dei diversi servizi. L'Ente affidante si riserva di individuare e imporre al Gestore gli adeguamenti del servizio necessari e/o opportuni ai fini dell'integrazione, laddove lo stesso non giunga, nei modi e tempi ritenuti congrui, a individuare un accordo con gli altri gestori interessati.
5. L'Ente affidante non autorizzerà servizi di trasporto che possano risultare in concorrenza con quelli affidati. In caso di autorizzazione di altri servizi di trasporto, si impegna a definire per questi servizi le condizioni atte ad escludere possibili situazioni di concorrenzialità.

#### **ART. 7 – Modifiche del Programma di Esercizio su richiesta dell'Ente affidante**

1. Per esigenze di pubblica utilità, anche connesse alla sperimentazione di nuovi servizi e/o nuove linee, ovvero a fini di ottimizzazione e razionalizzazione del servizio, o a seguito di modifiche del Piano di Bacino e delle altre condizioni regolamentari, finanziarie, economiche e/o operative indicate nelle premesse del presente Atto, anche all'esito delle verifiche periodiche di cui all'art. 3, ultimo comma, il Programma di Esercizio è soggetto a riprogrammazione su richiesta dell'Ente affidante, anche in termini di istituzione, soppressione o modifica di linee e/o di fermate, o di modifica di itinerari, frequenze, orari, ecc., delle linee esistenti.
2. Qualora le modifiche del PdE comportino una variazione in diminuzione o in aumento delle percorrenze annue di cui all'Art. 3, comma 1, contenuta nei limiti del +/-1,5% (più o meno uno virgola cinque per cento), non si farà luogo a revisione della compensazione dovuta.
3. Qualora le modifiche di cui sopra comportino una variazione in diminuzione o in aumento delle percorrenze annue di cui all'Art. 3, comma 1, superiore ai limiti di cui al precedente comma 2, per la differenza, fino al +/- 5%, si opererà l'adeguamento proporzionale delle compensazioni, mentre oltre il 5% la misura della compensazione unitaria e complessiva per le percorrenze chilometriche eccedenti il +/- 5% verrà rivista, mediante provvedimenti integrativi/modificativi del presente Atto, senza tuttavia necessità di revisione dei punti non direttamente correlati alla variazione. Per le variazioni delle percorrenze chilometriche relative alle Funicolari, si applicherà in ogni caso il criterio proporzionale.
4. Le modifiche del PdE che comportino una variazione in aumento delle compensazioni annue potranno essere disposte solo nei limiti delle risorse finanziarie effettivamente disponibili.
5. Il nuovo Programma di Esercizio come sopra variato diventerà parte integrante e sostanziale del presente Atto. Il Gestore si impegna a trasmettere all'Agenzia i Programmi di Esercizio approvati e ciascuna loro variazione in formato GFTS entro 5 giorni dalla loro adozione.
6. L'onere di informare l'utenza sulle modifiche di cui al presente articolo resta a carico del Gestore, che a tanto provvede con le modalità di cui all'art. 8, comma 1.



#### **ART. 8 – Modifiche del Programma di Esercizio su richiesta del Gestore**

1. Il Gestore può apportare modifiche al Programma d'Esercizio, solo previa approvazione dell'Ente affidante e garantendo l'informazione all'utenza a partire almeno dai 7 giorni solari antecedenti e fino alla data di introduzione delle modifiche, provvedendo in ogni caso, e comunque salvo quanto previsto agli artt. 15 e 16, a comunicarlo sul sito internet del Gestore, sui canali social aziendali/"app", e con apposito avviso alle fermate interessate (segnalazione delle modifiche di servizio – percorsi e/o orari e/o fermate, ecc.).
2. Le modifiche proposte dal Gestore dovranno comunque tener conto delle esigenze dell'utenza e promuovere un crescente livello di soddisfazione sia in termini quantitativi che in termini qualitativi della domanda.
3. Al fine di ottenere l'approvazione, il Gestore dovrà formulare richiesta scritta della variazione indirizzata all'Ente Affidante, per il tramite dell'Agenzia. Alla richiesta dovrà essere allegata la proposta di Programma di Esercizio variato, con indicazione della data di decorrenza delle modifiche proposte. Qualora la proposta di modifica del PdE comporti una variazione delle percorrenze chilometriche, dovrà essere altresì allegata l'analisi della variazione dei costi e delle entrate tariffarie connesse alla modifica. Entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza del Gestore, l'Ente Affidante potrà accettare o rigettare la proposta, oppure chiedere chiarimenti, integrazioni, modifiche o ulteriori documenti. In tal caso, il termine di 30 giorni per accettare o respingere la proposta del Gestore decorrerà dalla data di ricezione della proposta da parte dell'Ente affidante per il tramite dell'Agenzia, modificata o integrata come richiesto. In caso di motivata urgenza segnalata dal Gestore, il termine di cui sopra sarà ridotto a 15 giorni.
4. Nel caso in cui l'Ente Affidante ritenga la proposta modificata o integrata dal Gestore non conforme alle proprie richieste, potrà provvedere autonomamente, anche ai sensi del precedente art. 7, alla predisposizione di un nuovo Programma di Esercizio, il quale diventerà parte integrante e sostanziale del presente Atto.
5. Qualora l'Ente Affidante accolga la proposta del Gestore, come eventualmente variata o completata alla luce delle richieste dell'Ente, la stessa costituirà il nuovo Programma di Esercizio, e diventerà parte integrante e sostanziale del presente Atto.
6. Qualora le modifiche del PdE incidano sulle percorrenze, si procederà alle necessarie variazioni delle compensazioni, secondo i criteri di cui al precedente art. 7, commi 2 e 3. Modifiche del PdE che comportino una variazione in aumento delle compensazioni annue potranno essere accettate solo nei limiti delle risorse finanziarie effettivamente disponibili.

#### **ART. 9 – Modifiche temporanee del Programma di Esercizio per scioperi o eventi straordinari ed imprevedibili**

1. L'esecuzione del servizio non può essere interrotta né sospesa dal Gestore, salvo nei casi di forza maggiore e di calamità naturali (quali terremoti, frane, alluvioni), provvedimento dell'autorità per motivi di ordine, sicurezza e salute pubblici, e comunque nei casi non prevedibili e non imputabili al Gestore o ai suoi aventi causa.
2. Nei casi di cui al comma 1, il Gestore è tenuto a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, anche ricorrendo a modalità sostitutive d'esercizio, garantendo la contestuale



informazione scritta all'Ente affidante e informando tempestivamente e in modo appropriato l'utenza. L'adozione temporanea da parte del Gestore di modalità di esercizio sostitutive in nessun caso potrà creare maggiori oneri in capo all'Ente affidante per il servizio svolto di cui al presente articolo, salvo quanto previsto al successivo comma 4.

3. Il Gestore deve assicuri, una volta venuta meno la causa di interruzione o sospensione, il pronto ripristino del servizio.
4. Qualora gli eventi di cui al comma 1 dovessero determinare su base annua una diminuzione o un incremento delle percorrenze si applicheranno i criteri di cui al precedente art. 7, commi 2 e 3, nei limiti della copertura finanziaria.
5. Qualora la regolare erogazione del servizio possa essere limitata da lavori in corso, attività o da eventi e manifestazioni formalmente a conoscenza dell'Ente affidante, quest'ultimo per il tramite dell'Agenzia informerà tempestivamente il Gestore al fine di concordare l'effettuazione delle necessarie modifiche temporanee al programma di esercizio, per le quali si applicano le condizioni previste dal presente articolo.
6. Il Gestore non potrà mai invocare l'eventuale inadempimento da parte dell'Ente affidante o dell'Agenzia dei propri obblighi, quale causa di sospensione dei servizi.
7. In caso di mancata esecuzione del servizio da parte del Gestore per cause diverse da quelle previste nei precedenti commi 1 e 5, l'Ente affidante, fermo restando il diritto alla riduzione della compensazione dovuta ai sensi dell'art. 5, al risarcimento del danno e all'applicazione delle penali ai sensi dell'art. 22, attua, per il tramite dell'Agenzia, le iniziative necessarie per garantire l'erogazione del servizio, anche avvalendosi di altre imprese di trasporto, con rivalsa sul Gestore per le spese sostenute mediante corrispondente trattenuta sulla prima rata utile in pagamento allo stesso. Verrà considerata mancata esecuzione del servizio la mancata o tardiva attuazione di modalità sostitutive, laddove possibili, nei casi previsti dal presente articolo.
8. In caso di sciopero del proprio personale, il Gestore garantisce, ai sensi della legge n. 146/90 e s.m.i. in materia di servizi pubblici essenziali, le prestazioni indispensabili di cui all'accordo siglato dal Gestore con le OO.SS., ritenuto idoneo dalla Commissione di garanzia prevista all'art. 12 della legge n. 146/90. Il Gestore è, altresì, tenuto a norma dell'art. 2 comma 2, della stessa legge, a comunicare agli utenti, contestualmente alla pubblicazione degli orari dei servizi ordinari, l'elenco dei servizi che saranno garantiti comunque in caso di sciopero e i relativi orari, come risultano definiti dagli accordi previsti al presente comma. Il Gestore, in relazione alla proclamazione di tali eventi, garantisce, inoltre, la specifica comunicazione all'Ente affidante tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) e all'utenza, esponendo appositi avvisi perlomeno presso le biglietterie e le autostazioni nonché presso le pensiline smart dell'Area Urbana, a partire almeno dai 5 giorni lavorativi antecedenti e sino alla data di effettuazione dello stesso.
9. Entro 48 ore dallo sciopero il Gestore dovrà trasmettere all'Agenzia un report contenente il numero dei dipendenti che hanno aderito allo sciopero, i servizi effettivamente svolti e quelli soppressi, in termini di corse e con il relativo kilometraggio, allegando la documentazione a supporto.
10. In caso di afflusso straordinario e imprevedibile di viaggiatori, conseguente ad eventi a carattere turistico, artistico-culturale, sportivo, ecc., che non sia stato possibile determinare al momento della definizione del programma d'esercizio, e che comportano sovraccarico dei mezzi oltre i limiti di sicurezza, il Gestore è tenuto ad adottare gli adeguati provvedimenti, anche attraverso l'effettuazione di corse aggiuntive, dandone comunicazione all'Ente affidante.



11. In caso di emergenze sanitarie o climatiche, o altri eventi a queste assimilabili, il Programma di Esercizio potrà subire tempestive modifiche imposte dall'immediata adozione di provvedimenti emessi da Autorità di livello nazionale, regionale o locale. Il Gestore è tenuto ad effettuare le modifiche richieste in accordo con l'Agenzia e, ove necessario, in coordinamento con gli altri Gestori del trasporto del Bacino di Bergamo.

#### **ART. 10 - Obblighi del Gestore concernenti i beni funzionali all'esercizio**

1. I beni strumentali all'esercizio del servizio, anche ai fini di cui alla Deliberazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 49/2015 (come revisionata con Deliberazione n. 154/2019) e ss.mm.ii. e relativi Allegati, sono i seguenti:  
Stazione Autolinee Bergamo, Funicolare Città Alta, Funicolare San Vigilio, Deposito-Officina di Via Gleno in Bergamo.
2. Per i beni di cui al comma 1, il Gestore è tenuto a trasmettere all'Ente affidante copia degli accordi/contratti sottoscritti con i Proprietari di ciascun bene strumentale indicato.

#### **ART. 11 - Obblighi del Gestore concernenti il personale**

1. Il Gestore dovrà assicurare la presenza di personale in numero e qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel programma di esercizio, nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali vigenti.
2. L'elenco del personale dipendente non dirigente addetto al servizio, suddiviso per mansione e con indicazione del costo complessivo e della tipologia di contratto, incluso il personale in carico ai consorziati e ai subaffidatari, è trasmesso preventivamente all'Ente Affidante all'inizio di ciascun anno e aggiornato con frequenza annuale. Il Gestore, nella trasmissione dei dati, garantisce per sé e per i propri aventi causa il rispetto delle norme in materia di *privacy* a tutela dei propri dipendenti, nonché dei dipendenti dei consorziati e subaffidatari.
3. Ai sensi dell'art.19 del D.Lgs. 422/97 e successive modificazioni ed integrazioni il Gestore 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 antinfortunistiche di tutti i lavoratori addetti al servizio. Ogni responsabilità in ordine al rispetto delle suddette disposizioni è integralmente a carico del Gestore, il quale dichiara sin d'ora di manlevare l'Ente Affidante e l'Agenzia da ogni e qualsiasi conseguenza che dovesse derivare da eventuali violazioni e/o inosservanze delle disposizioni richiamate al precedente periodo. È a carico del Gestore ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale, nonché in materia di sicurezza, relativo ai dipendenti.
4. Al servizio oggetto del presente Atto 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.
5. 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, la divisa sociale e apposito cartellino di identificazione.



6. Il Gestore, i consorziati affidatari e tutti i subaffidatari devono possedere i requisiti prescritti per l'accesso alla professione di trasportatore su strada di viaggiatori di cui al D.Lgs. 395/2000, relativa normativa di attuazione, e successive modifiche ed integrazioni. Il Gestore è tenuto a dotarsi di un Direttore o di un Responsabile di Esercizio in possesso dei requisiti di idoneità previsti dalla normativa vigente, il cui nominativo è comunicato all'Ente Affidante. Il Direttore d'Esercizio è responsabile della sicurezza e della regolarità del servizio e della puntuale attuazione del Programma d'Esercizio di cui all'art. 6 del presente Atto. L'eventuale modifica del Direttore o Responsabile d'Esercizio dovrà essere comunicata all'Ente affidante almeno 48 ore prima della data di presa servizio dello stesso.
7. Il Gestore, in relazione all'esercizio del servizio di trasporto pubblico mediante funicolare, ai sensi del DPR n. 753/1980 e s.m.i., ai fini della sicurezza e della regolarità del servizio, è tenuto a dotarsi di un Direttore d'Esercizio in possesso dei requisiti generali, fisici, tecnico-professionali e morali di cui al DM 7/8/2017, nonché di un Capo Servizio, di macchinisti e di un congruo numero di agenti di servizio e di assistenti tecnici in possesso dei titoli di abilitazione e dei requisiti fissati dalla normativa vigente. L'elenco nominativo del Direttore di Esercizio e degli altri responsabili, e le eventuali successive modifiche, dovranno essere comunicati negli stessi termini di cui al comma 2. L'eventuale modifica del Direttore d'Esercizio dovrà essere comunicata almeno 48 ore prima della data di presa servizio dello stesso.
8. Il Gestore promuove con regolarità l'aggiornamento e la riqualificazione del proprio personale, garantendo perlomeno quanto previsto nel Piano di formazione trasmesso annualmente all'Ente Affidante entro il 31 marzo di ciascuna annualità. Il mancato rispetto delle modalità e tempi ivi previsti comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 22.

#### **ART. 12 - Obblighi del Gestore concernenti il parco mezzi**

1. Il Gestore svolge il servizio con il parco mezzi preventivamente autorizzato dall'Ente Affidante, impegnandosi ad adeguarlo e a rinnovarlo in numero e tipo, onde assicurare l'effettuazione del servizio medesimo nei termini dettati dal Programma di Esercizio approvato, nonché ad attuare la precisa osservanza degli standard minimi di qualità e di tutte le prescrizioni contenute nel presente Atto.
2. Al servizio oggetto del presente Atto dovranno adibirsi autobus a ciò immatricolati previo nulla osta dell'Ente affidante. L'elenco aggiornato e dettagliato di tali autobus ivi compresi i veicoli di riserva e quelli utilizzati da eventuali imprese sub affidatarie, è approvato annualmente dall'Ente Affidante. Il Gestore è tenuto a garantire un numero di mezzi sufficienti a garantire il Programma di Esercizio approvato.
3. Nel periodo di efficacia delle condizioni di cui al presente Atto, il Gestore è tenuto a procedere alla sostituzione dei mezzi utilizzati per il servizio con mezzi per numero e tipo in grado di garantire il rispetto degli obiettivi di cui al successivo comma 6, da immettere in servizio, previa autorizzazione dell'Ente affidante, al fine di mantenere gli standard di qualità e sicurezza.
4. All'emissione di bandi regionali e/o ministeriali per il cofinanziamento del rinnovo del parco mezzi e delle relative tecnologie, il Gestore si impegna a definire in accordo con l'Ente Affidante un programma di rinnovo attivando proprie risorse per accedere ai cofinanziamenti nella misura prevista negli stessi Bandi, sempre che il perimetro del servizio non abbia subito riduzioni per effetto delle disposizioni contenute nel presente Atto tali da non giustificarne l'acquisto in considerazione della sostenibilità economico-finanziaria e della gestione operativa del servizio stesso. Il Gestore si impegna quindi al pieno rispetto del programma concordato e delle procedure definite nei bandi, al fine di conseguire il pieno accesso alla quota di risorse assegnate al servizio oggetto del presente Atto.



5. Il Gestore è tenuto a garantire che i mezzi acquistati ai fini dell'esecuzione del servizio (sia tramite autofinanziamento che con cofinanziamento pubblico) siano predisposti con soluzioni tecniche che consentano l'installazione di sistemi di rilevazione ed il monitoraggio dei dati di esercizio del veicolo e del sistema di bigliettazione elettronica di cui alla DGR X/5144/2016 ("*Bando Tecnologie*") e delle DGR X/1934/2014 e DGR 4140/2015 e provvedimenti conseguenti ("*Sistemi di Bigliettazione Elettronica interoperabili*") e s.m.i.
6. Il Gestore, nel periodo di efficacia delle condizioni di cui al presente Atto, è tenuto a mantenere gli standard qualitativi dei mezzi utilizzati nel servizio, garantendo gli standard sottoelencati da intendersi come minimi (valori percentuali riferiti al numero di mezzi autorizzati al servizio, scorta compresa):
- a) anzianità massima di immatricolazione valutata come segue:
- età dei mezzi calcolata come differenza fra anno del servizio e data di immatricolazione;
  - mezzi con età sino a 18 anni compresi: nessun vincolo all'esercizio;
  - mezzi con età fra 19 e 21 anni compresi:
  - massimo chilometraggio del singolo mezzo nel corso della sua vita: 1 mln km;
  - numero massimo bus in questa fascia di età: 20% del parco mezzi del Gestore;
  - offerta servita da questa flotta: 15% del servizio affidato per ciascun anno di esercizio;
  - mezzi con 22 o più anni:
    - esclusi dal parco ammissibile al servizio;
    - per i mezzi che raggiungono il 22° anno nell'anno di esercizio l'Agenzia potrà autorizzarne l'uso anche successivamente alla data di scadenza solo se il Gestore ne garantisce la sostituzione entro 4 mesi successivi alla scadenza; oltre tale data (compimento del 22° anno + 4 mesi) decade la deroga.
    - necessità di trasmettere all'Agenzia la lettura dei contachilometri di ciascun autobus con età superiore ai 19 anni ogni sei mesi:
    - km rilevati al 30 giugno ed al 31 dicembre e trasmessi entro i 15 gg successivi.
- b) 94 % (minimo) climatizzati;
- c) 100 % accessibili a utenti con ridotta capacità motoria; ai fini di cui al presente punto, i mezzi dovranno essere attrezzati con idonee pedane per carrozzelle disabili, relativo spazio attrezzato a bordo, avere sedute riservate ai passeggeri a ridotta capacità motoria;
- d) 100% alimentati a gasolio ecologico e/o non convenzionali alimentati con carburanti alternativi al gasolio ecologico;
- e) 40% (minimo) dei veicoli a trazione a gasolio e/o a metano con classe di emissione Euro 5, Euro 6 o EEV o standard di emissioni più elevati;
- f) 25% (minimo) a trazione a metano;
- g) 12 mezzi (minimo) a trazione "Full Electric".



Obiettivi di anzianità media differenziale rispetto all'attuale possono essere introdotti dall'Ente Affidante solo al fine di valutare l'accesso alle premialità ed all'adeguamento annuale delle tariffe secondo la normativa vigente.

La colorazione esterna dei mezzi adibiti al servizio deve essere conforme alle disposizioni regionali vigenti.

7. Il Gestore è tenuto a mantenere in ordine e in perfetto stato di efficienza tutto il parco mezzi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e dei tempi e degli impegni assunti dagli specifici programmi di pulizia. Tali programmi dovranno essere trasmessi all'Ente Affidante.
8. L'Ente affidante, previa comunicazione, può sempre verificare, mediante propri incaricati e con controlli a campione, la composizione del parco mezzi, il suo stato di efficienza e l'effettivo rispetto del programma di manutenzione e pulizia nonché l'osservanza di quanto previsto dalla normativa vigente. Il mancato rispetto degli obblighi di cui al presente articolo comporta l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 22.
9. Al termine del periodo di efficacia del presente Atto, ovvero in caso di revoca, risoluzione, decadenza dello stesso, il valore dei mezzi acquistati con contributi pubblici verrà determinato nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera ART n. 154/2019 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni. Il Gestore sarà comunque chiamato a rispondere dell'eventuale deterioramento dei mezzi che vada oltre la normale usura secondo gli esiti della perizia, corrispondendo in tal caso la penale stabilita all'art. 22.
10. Il Gestore, previa autorizzazione dell'Ente affidante, potrà distrarre mezzi destinati al servizio nei limiti dei vincoli normativi vigenti e garantendo comunque il regolare svolgimento del servizio. Le eventuali economie conseguite dal Gestore verranno considerate ai fini della valutazione, anche *ex post*, del conseguimento di eventuali sovra-compensazioni.
11. Al Gestore è consentito il trasporto di passeggeri in piedi, nei limiti del numero dei posti in piedi indicati nella carta di circolazione del singolo mezzo o da altre disposizioni nazionali e/o regionali, e/o provvedimenti delle autorità locali.
12. Il Gestore si impegna ad attivare progressivamente i sistemi tecnologici acquisiti all'interno dei bandi di cui alla DGR X/5144/2016 ("*Bando Tecnologie*") e delle DGR X/1934/2014 e DGR 4140/2015 e provvedimenti conseguenti ("*Sistemi di Bigliettazione Elettronica interoperabili*"), o altri Bandi eventualmente emessi, attivando conseguentemente l'accesso da parte dell'Ente Affidante ai dati di esercizio e di bigliettazione, sia ai fini del monitoraggio del servizio che ai fini delle consuntivazioni. All'interno del programma di implementazione verranno trattati e concordati: tempi programmati di implementazione delle tecnologie con eventuali fasi sperimentali e di test, ferme restando le criticità legate all'incertezza dei tempi di sviluppo del software da parte del fornitore; le modalità di restituzione dei dati all'Agenzia e in modo coerente con le fasi implementative individuate; le modalità di applicazione delle relative penali per ciascuna fase di implementazione. Per i mezzi e le tecnologie verso le quali è stato completato il programma di cofinanziamento di cui ai Bandi sopra indicati, il Gestore rende disponibili all'Agenzia, secondo modalità di accesso concordate, le informazioni acquisite dal sistema oggetto di contribuzione. L'ottemperanza al programma di attivazione ed alle richieste di informazioni conseguenti costituisce standard di qualità del servizio, il cui mancato rispetto comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 22 del presente Atto.

### **ART. 13 - Tariffe e servizi commerciali all'utenza**

1. I servizi di cui al presente Atto sono svolti sulla base dei titoli, delle tariffe e delle relative modalità di applicazione proprie del sistema tariffario a zone attualmente applicato all'Area Urbana, approvato dalla



Giunta Comunale con deliberazione n° I0046051 P.G. del 24 giugno 2004 e modificato da atti successivi. Al Gestore spettano i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio.

2. L'Ente affidante, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Regionale e dalle D.G.R. attuative, si impegna ad adottare gli atti di propria competenza e ad adeguare i livelli tariffari in coerenza con gli atti emanati dalla Regione Lombardia nel periodo di efficacia del presente Atto. In coerenza con gli atti emanati dalla Regione Lombardia, l'Ente Affidante individua le modalità e i termini di applicazione delle tariffe che il Gestore è tenuto ad osservare nel corso del periodo di efficacia del presente Atto.
3. L'Ente affidante, nel periodo di efficacia del presente Atto, persegue l'obiettivo di estendere l'integrazione tariffaria ai servizi in relazione ai quali appaia opportuno, nella prospettiva dell'integrazione su scala regionale promossa col Regolamento Regionale n°4/2014 e s.m.i. Il Gestore è tenuto a collaborare coordinandosi con l'Ente affidante e nel rispetto della normativa vigente per il conseguimento di tale obiettivo, anche promuovendo accordi interaziendali di integrazione delle tariffe e unificazione dei titoli di viaggio.
4. In particolare, l'Ente affidante ed il Gestore potranno valutare le modalità di attivazione del Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) nelle more delle attività procedurali finalizzate al nuovo affidamento. Nella specie, qualora l'Ente affidante ed il Gestore ritengano possibile attivare lo STIBM, il Gestore si impegna sin d'ora e dichiara la propria disponibilità ad adottare tutte le misure necessarie per consentire all'utenza l'accesso a tutti i servizi di trasporto svolti all'interno dei vari bacini di mobilità con un unico titolo di viaggio, ponendo in essere tutte le azioni a ciò utili e/o necessarie e facendo sì che in nessun caso il trasbordo possa dar luogo alla necessità per l'utenza di pagare un sovrapprezzo, o acquistare un titolo specifico. L'Agenzia verificherà, attraverso le attività di monitoraggio di cui al successivo art. 24, eventuali variazioni degli introiti tariffari e dei costi del Gestore a seguito dell'adozione del sistema STIBM. All'esito di tale monitoraggio, l'ammontare delle compensazioni potrà essere rivisto, anche a consuntivo, e potranno essere introdotte azioni mitigative finalizzate al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del servizio, anche agendo sul riequilibrio degli introiti da traffico fra ambiti di servizio diversi appartenenti allo stesso Bacino.
5. L'Ente affidante, quale supporto dell'integrazione e in considerazione delle opportunità che ne derivano per il miglioramento del servizio sul piano quantitativo e qualitativo, in osservanza del citato Regolamento, intende dotarsi nello stesso periodo del sistema di bigliettazione tecnologicamente adeguato di cui alle DGR X/1934/2014 e DGR 4140/2015 e provvedimenti conseguenti ("*Sistemi di Bigliettazione Elettronica Interoperabili*"). A tali fini, il Gestore sarà tenuto a coordinarsi con l'Ente affidante in relazione al finanziamento, alla progettazione del sistema e all'acquisizione in sede di esercizio dei dati di base funzionali allo stesso, alla sperimentazione e messa a regime del sistema, alla eventuale revisione delle tariffe e dei criteri di riparto dei ricavi tariffari, alla realizzazione, gestione e operatività del sistema, alla rilevazione e accessibilità delle diverse informazioni che con esso possono essere acquisite. Al fine di perseguire gli obiettivi di cui al precedente periodo, il Gestore è tenuto ad attivare i sistemi tecnologici acquisiti all'interno dei programmi di finanziamento di cui alla DGR X/5144/2016 (c.d. "Bando tecnologie") e di cui alle DGR X/1934/2014 e 4140/2015 e provvedimenti conseguenti ("*Sistemi di Bigliettazione Elettronica Interoperabili*"), attivando conseguentemente l'accesso da parte dell'Ente Affidante ai dati di esercizio e di bigliettazione secondo le indicazioni che saranno concordate fra il Gestore e l'Ente Affidante, nel rispetto del progetto regionale di bigliettazione elettronica.
6. All'avvicinarsi dell'affidamento al nuovo Gestore, che verrà selezionato a seguito di procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'art. 22 della Legge Regionale n. 6/2012 di cui in premessa, il Gestore dovrà fornire, su richiesta dell'Ente Affidante, una completa relazione riepilogativa dello stato di attivazione del sistema STIBM e dei sistemi di bigliettazione elettronica di cui al presente articolo.



7. L'ottemperanza alle previsioni di cui ai commi 5 e 6 costituisce standard di qualità del servizio, il cui mancato rispetto comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 22 del presente Atto.
8. Salvo il disposto di cui al comma 3, nell'ambito delle proprie politiche commerciali, il Gestore, previa approvazione da parte dell'Ente affidante e nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento regionale precedentemente richiamato, può individuare titoli di viaggio e tariffe ulteriori rispetto a quelli contenuti nel sistema tariffario vigente, senza che ciò possa comportare alcun onere aggiuntivo a carico dell'Ente affidante e con l'obbligo del Gestore di produrre un riscontro a consuntivo dei risultati delle iniziative intraprese. Restano salve ed impregiudicate le attività di monitoraggio di cui al successivo art. 24 e le verifiche rimesse all'Agenzia. Eventuali effetti economici negativi di tali iniziative resteranno a carico del Gestore.
9. L'organizzazione e la gestione della rete di vendita e la commercializzazione dei titoli di viaggio è a cura del Gestore, che la realizza garantendo che l'attuale rete di vendita (da consuntivo 2022) espressa in termini di numero di rivendite per singolo Comune, si mantenga invariata (o migliori la capillarità) nel prossimo biennio ed almeno sino al pieno avvio dei nuovi sistemi di bigliettazione elettronica. Nel caso venga attivato, anche parzialmente il sistema di bigliettazione elettronica, il numero di rivendite potrà subire delle variazioni che verranno concordate con l'Ente.
10. Il Gestore è tenuto a effettuare il controllo dei titoli di viaggio a bordo dei mezzi oltre ad avere l'obbligo di comunicare all'utenza l'articolazione e il funzionamento del sistema tariffario perlomeno attraverso la Carta della Mobilità di cui all'art. 15, il sito internet aziendale di cui all'art. 16 e con appositi avvisi e prospetti riepilogativi presso le biglietterie aziendali, le autostazioni e le fermate corrispondenti ai nodi di interscambio.
11. Il Gestore è tenuto a garantire il trasporto dei viaggiatori in possesso di titoli di gratuità e agevolazioni tariffarie secondo quanto disposto dalla normativa regionale vigente.
12. Il Gestore ha l'obbligo di riconoscere la validità degli abbonamenti annuali emessi al 31 dicembre 2023 fino alla scadenza originariamente prevista da tali abbonamenti.
13. Il Gestore si impegna ad effettuare accordi con i gestori dei parcheggi d'interscambio, previo assenso dell'Ente affidante, al fine di individuare agevolazioni tariffarie per coloro che usufruiscono di tale servizio.

#### **ART. 14 - Valorizzazione commerciale**

1. Il Gestore ha facoltà di procedere alla valorizzazione commerciale dei beni utilizzati per lo svolgimento del servizio, quali infrastrutture di rete, impianti e parco mezzi, paline e pensiline, documenti di viaggio e sito internet/"app". Al Gestore competono i ricavi che da tale attività dovessero derivare.
2. Ai sensi di quanto disposto dalla normativa e dai decreti attuativi regionali vigenti, la pubblicità sui mezzi è ammessa con limitazioni e non potrà coprire le fasce perimetrali di identificazione e laterali di delimitazione (fascia verde e fascia rifrangente) che potranno comunque essere collocate sui "tegoli" superiori del veicolo purché ben visibili.

#### **ART. 15 - Qualità dei servizi e carta della mobilità**

1. Il Gestore è tenuto 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, e a intraprendere azioni finalizzate a elevare con continuità i livelli nel tempo. Il Gestore, a questo fine, oltre a quanto previsto nel seguito del presente articolo, si dota del sistema di monitoraggio della qualità erogata, nei termini e in coerenza con le procedure già consolidate nei precedenti anni di esecuzione del servizio.

2. Il Gestore esercisce i servizi affidati nel rispetto degli standard minimi di qualità attuali, in coerenza con gli obiettivi dell'Ente affidante di migliorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi.
3. La rilevazione della qualità percepita dall'utenza, intesa a verificare e individuare i necessari od opportuni adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi di erogazione dello stesso, avverrà a cura dell'Agenzia – con ribaltamento della spesa a carico del Gestore mediante compensazione con le somme dovute al Gestore stesso, in sede di conguaglio, fino a un massimo di euro 18.000 (IVA inclusa) -, nel rispetto dei seguenti principi:
  - a. L'attività di rilevazione ed analisi verrà condotta secondo i criteri e gli indirizzi contenuti nella DGR X/2380 del 19.9.2014 ("Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico")
  - b. le attività di rilevazione ed elaborazione dei risultati saranno affidate ad una società terza, specializzata e di riconosciuta esperienza e professionalità, non controllata dal Gestore né dall'Ente affidante, e verso la quale non sussistano situazioni di conflitto d'interessi, anche potenziale;
  - c. verranno effettuate fino a quattro indagini nel periodo di efficacia del presente Atto, tendenzialmente due indagini all'anno, in periodi di effettuazione del servizio diversi e significativi dal punto di vista della domanda servita;
  - d. le specifiche tecniche di effettuazione delle indagini verranno definite dall'Ente affidante;
  - e. resta comunque facoltà dell'Agenzia commissionare a terzi, in via autonoma e a proprie spese, ulteriori indagini sulla *customer satisfaction*.
4. La valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità sarà effettuata sulla base:
  - a. dei risultati del sistema di monitoraggio della qualità erogata del Gestore;
  - b. dell'esito delle indagini previste dal presente articolo, del monitoraggio di cui all'art. 24, e delle ispezioni e verifiche campionarie promosse dall'Ente affidante, secondo quanto previsto dall'art. 25;
  - c. delle segnalazioni e dei reclami dell'utenza inoltrati al Gestore e/o all'Ente affidante.

La valutazione dell'adeguatezza complessiva del servizio rispetto alle esigenze della clientela sarà effettuata tenendo anche conto dei risultati, in termini di indici di soddisfazione e del livello percentuale di utenti soddisfatti, rilevati attraverso l'indagine, o le indagini se più d'una, effettuata ai sensi del precedente comma 3.

Ai fini di cui sopra, il Gestore si obbliga, per sé, per i propri consorziati e relativi subaffidatari, ad ottenere il consenso dei passeggeri al trattamento e all'utilizzo dei loro dati da parte dell'Agenzia, dell'Ente affidante e della società incaricata delle indagini di mercato, nel rispetto della normativa vigente. Il Gestore è obbligato a porre in essere adeguate attività di anonimizzazione dei dati, se necessario ai fini dell'utilizzo degli stessi per gli scopi sopra indicati.

L'Agenzia trasmetterà al Gestore i risultati delle indagini dalla stessa compiute ai sensi del presente articolo. Di tali risultati il Gestore dovrà tenere conto anche ai fini della reportistica di cui al successivo art. 24.

5. Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità comporta l'applicazione delle penali definite al successivo art. 22.



6. Il miglioramento degli standard minimi e degli indici di soddisfazione del cliente, ai sensi di quanto previsto al successivo art. 23, sarà rilevante ai fini della compensazione con le eventuali penali.
7. La Carta della Mobilità viene redatta dal Gestore tenuto conto dei requisiti minimi di legge.
8. Il Gestore è tenuto ad aggiornare tale Carta della Mobilità entro il 31 maggio di ciascun anno e, in ogni caso, con cadenza annuale, sulla base dei risultati raggiunti nel precedente anno solare, trasmettendola all'Ente affidante in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/1998.
9. Anche ai fini di cui al precedente comma, Il Gestore si impegna a monitorare gli standard di qualità previsti dalla Carta della Mobilità e ad avviare le azioni di propria competenza finalizzate al miglioramento del livello di soddisfazione degli utenti. La Carta definisce gli standard di servizio da garantire all'utenza e costituisce il documento principale per l'attività di sviluppo e monitoraggio della qualità erogata.
10. I costi connessi al monitoraggio della Carta della Mobilità sono a carico del Gestore.
11. I contenuti e gli impegni previsti nella Carta della Mobilità devono essere coerenti con quanto previsto nel presente Atto e conformi agli obblighi ivi imposti. Il Gestore riserverà all'Ente affidante una pagina della Carta suddetta, che l'Ente ha facoltà di utilizzare per proprie comunicazioni e informazioni all'utenza.
12. La Carta della Mobilità è pubblicata in forma integrale nel sito internet aziendale e resa disponibile al pubblico perlomeno presso le biglietterie delle autostazioni, l'Ufficio informazioni e per estratto presso le rivendite dei nodi di interscambio. La relativa diffusione è in ogni caso a carico del Gestore il quale, per estratto e su richiesta, è tenuto a rendere disponibili copie della stessa Carta in un formato consultabile dai non vedenti, anche attraverso il sito web. Il Gestore, nel momento dell'uscita della Carta della Mobilità, provvederà a realizzare una campagna di comunicazione per la migliore possibile conoscenza di tale strumento da parte della clientela.
13. Fermo restando quanto previsto dal successivo art. 25, l'Agenzia, direttamente o tramite personale abilitato per legge o società terze, può in ogni momento effettuare verifiche e controlli atti ad accertare l'effettivo svolgimento del servizio secondo gli standard qualitativi del servizio, nonché il puntuale rispetto delle norme e delle prescrizioni cui il Gestore è soggetto. Il Gestore fornirà la più ampia collaborazione per facilitare le ispezioni, le verifiche e l'acquisizione dei dati. Per l'effettuazione delle suddette verifiche il Gestore concede la libera circolazione sui mezzi impiegati per l'effettuazione del servizio al personale autorizzato dall'Ente affidante, munito di apposito cartellino di identificazione.

#### **ART. 16 - Informazioni all'utenza**

1. Il Gestore è tenuto a garantire l'informazione all'utenza con costanza e regolarità, attraverso almeno le modalità seguenti:
  - a. pubblicazione per singola linea o per gruppi di linea di area omogenea, del prospetto degli orari (comprensivi del calendario dei fermi del servizio) e delle eventuali variazioni intervenute ai sensi del successivo comma 4 da mettersi in distribuzione gratuita. Prospetto e libretto degli orari dovranno segnalare le corse effettuate con mezzi accessibili alle persone a ridotta capacità motoria;
  - b. indicazione ad ogni fermata, appositamente contrassegnata secondo quanto previsto dal codice della strada, per ogni linea in transito, del codice e della denominazione della linea, dell' esercente il servizio, degli orari vigenti nonché delle coincidenze con le principali linee effettuabili lungo il percorso e delle corse effettuate con mezzi accessibili alle persone a ridotta capacità motoria. L'individuazione delle corse



dedicate sarà fatta in collaborazione con le associazioni di riferimento e cercando di soddisfare le esigenze manifestate. Inoltre, ad ogni fermata, dovranno essere indicate le rivendite di titoli più vicine, con specificazione dell'ubicazione, dei giorni e degli orari di chiusura e del numero telefonico (verde) del call center;

- c. esposizione, presso tutte le fermate, dotate di pensilina e comunque presso almeno una fermata di ogni Comune dell'Area Urbana, della pianta della rete del trasporto pubblico dell'Area Urbana comprendente, anche le principali indicazioni relative a percorsi delle autolinee extraurbane; tale pianta, contenente in modo chiaro e leggibile i percorsi e la posizione di tutte le fermate, dovrà essere predisposta dal Gestore, previo parere favorevole dell'Ente Affidante e dovrà essere aggiornata in occasione di ogni significativa variazione dei percorsi, fermo restando in caso di lieve variazione la necessità di apporre sopra la pianta un avviso idoneo e non rimovibile;
- d. individuazione, all'interno della propria struttura organizzativa, di appositi Uffici, con funzioni anche di call center ad integrazione dei canali di comunicazione via internet e posta elettronica, operativi secondo gli orari di apertura di seguito riportati in relazione alle singole tipologie di servizi all'utenza, contattabili nelle modalità ivi precisate:
- Ufficio informazioni:
    - per orari, tariffe, oggetti smarriti, rivendite e per facilitare l'accesso al servizio ai portatori di handicap, prevedendo anche la possibilità di prenotazione della corsa in modalità telefonica e via e-mail
    - apertura al pubblico per almeno 55 ore settimanali, secondo un programma orari da trasmettere all'Agenzia;
  - Ufficio Rapporti con la Clientela:
    - per raccogliere reclami, proposte, segnalazioni, suggerimenti e per richieste di rimborso
    - apertura al pubblico per almeno 55 ore settimanali, secondo un programma orari da trasmettere all'Agenzia;
  - Ufficio Sinistri:
    - per risarcimento danni per responsabilità civile
    - tramite numero a pagamento e fax e presso l'ufficio medesimo, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30;
- e. realizzazione di un sito Internet aziendale e di una "app" che soddisfino i seguenti contenuti informativi minimi: titoli di viaggio, tipologie e tariffe, orari dei servizi e relativi aggiornamenti, strumenti per la ricerca di itinerario, operatività del call center, informazioni on line su situazioni di emergenza modificative del servizio, Carta della Mobilità in versione integrale, con uno specifico rinvio alle modalità di reclamo, indennizzo e rimborso e a quelle di inoltro di commenti e osservazioni da parte dell'utenza, elenco delle rivendite autorizzate, servizi di coincidenza (principali e obbligatori), numeri telefonici aziendali e altre informazioni utili per l'utenza;
- Il sito Internet e la "app" di cui sopra dovranno prevedere links al sito dell'*Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo* e della *Regione Lombardia* nonché un indirizzo e-mail e un apposito spazio per la richiesta di informazioni e l'inoltro di segnalazioni di reclami;
- f. distribuzione al pubblico di: uno schema sintetico della rete, in un formato tascabile adatto al portatitoli di viaggio, un pieghevole con presentazione delle tariffe e delle condizioni di viaggio, orari tascabili per linea, brochure sintetica di presentazione del Gestore e degli impegni assunti nei confronti della propria clientela (estratto della Carta di mobilità, per gli anni seguenti al primo, contenente la sintesi dell'indagine di *customer satisfaction*, un confronto tra gli impegni presi l'anno precedente e i risultati ottenuti nonché i nuovi impegni per l'anno in corso);



- g. in visione a bordo dell'autobus: indicazioni della linea e dell'itinerario chiaramente leggibile dall'esterno del veicolo, affissione delle condizioni generali di viaggio;
  - h. in visione alle fermate: schema della linea con evidenziati i punti di interscambio con altre linee o con altre modalità di trasporto;
  - i. in visione alle fermate dotate di pensilina: pianta della rete corredata da una sezione ingrandita della zona in cui è situata la fermata, con lo scopo di individuare in modo chiaro le fermate delle altre linee e la localizzazione delle rivendite più vicine, tabelle delle tariffe e delle norme generali di viaggio;
  - j. campagna media, per l'introduzione di prodotti tariffari o servizi specifici.
2. In considerazione degli obiettivi dell'Ente affidante di migliorare la qualità dell'informazione all'utenza, il Gestore è tenuto ad attivare, con un programma da concordare con l'Ente Affidante, l'informazione in tempo reale, anche in forma sperimentale, almeno presso le fermate dotate di pensilina tecnologicamente avanzata;
  3. Il Gestore è tenuto a trasmettere all'Ente affidante, secondo le disposizioni relative al sistema di monitoraggio di cui all'art. 24, ogni dato richiesto dallo stesso Ente in relazione agli standard di 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, il Gestore dovrà garantire l'informazione all'utenza a partire almeno dai 15 giorni antecedenti e sino all'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio. Tale obbligo e le relative modalità di informazione sono da applicarsi anche in relazione alla comunicazione all'utenza del calendario delle sospensioni o riduzioni del servizio individuate dall'Ente affidante e di cui al Programma di Esercizio approvato.
  5. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente articolo costituisce violazione degli standard di qualità del servizio e comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 22.

#### **ART. 17 - Ulteriori obblighi del Gestore**

1. Il Gestore eroga i servizi, oggetto del Programma d'Esercizio, sulla base di percorsi e fermate idonee ai fini della sicurezza, tenuto conto di quanto previsto dalla normativa locale, regionale e statale di settore. Il Gestore, in caso di modifiche o variazioni del percorso delle linee nonché dell'ubicazione delle fermate, dovrà ottenere, prima di attivarne l'esercizio, il riconoscimento della idoneità ai sensi della normativa vigente, al fine della sicurezza e della regolarità del servizio di trasporto su strada.
2. Il Gestore è tenuto a segnalare all'Ente affidante, entro le 12 ore lavorative successive (48 ore in caso di scioperi) e in forma scritta (con mail o pec), le corse programmate non effettuate in tutto o in parte, elencandole in forma analitica nonché raggruppata per linea e per singola causale di non effettuazione.
3. Sono a carico del Gestore gli interventi di manutenzione per il mantenimento in perfetto stato di efficienza dei mezzi adibiti al servizio e dei beni di cui all'Art.10 ed in generale delle reti, infrastrutture ed impianti (ivi compresi i depositi) impiegati per lo svolgimento del servizio, assicurando il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro.
4. Il Gestore è tenuto ad adempiere agli eventuali obblighi che possano intervenire a seguito di norme di legge o regolamentari di nuova emanazione e a quelli derivanti dall'esecuzione del servizio oggetto



dell'affidamento, e 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.

5. Il Gestore è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, in particolare deve provvedere:
  - a. al mantenimento in perfetto stato di efficienza delle paline e degli espositori degli orari;
  - b. all'adozione, nell'espletamento del servizio, dei procedimenti e delle cautele necessari per garantire la sicurezza degli utenti;
  - c. all'adozione di un sistema di monitoraggio che soddisfi i requisiti e le esigenze conoscitive dell'Ente affidante ed alla trasmissione allo stesso Ente delle informazioni, in particolare ai sensi del successivo art. 24, secondo gli schemi e gli standard in uso e quelli ulteriori che dovessero essere richiesti dall'Ente affidante o dall'Agenzia.
6. Il Gestore, anche ai fini del comma precedente e per agevolare le comunicazioni con l'Ente affidante, la richiesta di autorizzazioni e, in generale, la trasmissione di qualunque dato e informazione inerente all'esercizio del servizio e al monitoraggio dello stesso, è altresì obbligato ad adottare standard informatici compatibili con quelli in uso presso l'Ente affidante, con particolare riguardo al sistema informativo di cui lo stesso si è dotato, e a utilizzare i supporti informatici dallo stesso eventualmente predisposti ai fini suddetti.

#### **ART. 18 - Obblighi del gestore in relazione alla scadenza del periodo di efficacia delle condizioni**

1. Il Gestore è tenuto a presentare a richiesta dell'Ente affidante:
  - a) l'elenco del parco mezzi utilizzato per l'espletamento del servizio con le modalità di cui all'art. 12, con l'indicazione delle modalità preferite per il trasferimento al Nuovo Affidatario e del relativo valore, le quali saranno comunque oggetto di verifica e valutazione da parte dell'Ente affidante;
  - b) l'elenco delle paline, pensiline, espositori orari e quant'altro strumentale allo svolgimento del servizio, con i dati relativi alla localizzazione, alle caratteristiche, alle dotazioni, alla proprietà di tali beni, alle eventuali concessioni di sfruttamento concesse a terzi, e ai dati di questi ultimi.
  - c) l'elenco delle altre dotazioni strumentali all'esercizio del servizio, con l'indicazione del titolo, della proprietà se diversa da quella del Gestore, delle contribuzioni pubbliche statali, comunitarie, regionali o di Enti locali fruiti ai fini dell'acquisizione delle stesse, con indicazione del valore delle stesse non già ammortizzato e delle modalità preferite per il trasferimento al Nuovo Affidatario, le quali saranno comunque oggetto di verifica e di valutazione da parte dell'Ente Affidante;
  - d) l'elenco del personale dipendente non dirigente, del Gestore, dei consorziati assegnatari e dei subaffidatari, preposto alla rete oggetto di esercizio da trasferire eventualmente al Nuovo Affidatario, suddiviso per tipo di contratto, qualifica e costo complessivo, nel rispetto da parte del Gestore e suoi aventi causa delle norme in materia di *privacy* e di raccolta e trattamento dei dati degli interessati;
  - e) i dati relativi alle convenzioni in essere con altri Enti o Imprese per i servizi di trasporto di cui al presente affidamento, con l'indicazione degli oneri gravanti sul Nuovo Affidatario;



- f) i beni di proprietà del Gestore per i quali non sussista l'obbligo di trasferimento e che intenda mettere a disposizione del Nuovo Affidatario.
2. In caso di mancata trasmissione degli elenchi di cui al presente articolo, l'Ente affidante sospende l'erogazione della compensazione per l'intero periodo di ritardo nella trasmissione. Qualora il ritardo si protragga per oltre 45 giorni, ferma restando la sospensione dei pagamenti, la compensazione sospesa sarà introitata dall'Ente affidante a titolo di penale, salva in ogni caso ogni azione a tutela in sede civile, penale e amministrativa.

#### **ART. 19 - Garanzie finanziarie**

1. A garanzia dell'esatto adempimento delle prestazioni e degli obblighi imposti, del risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti dall'inadempimento, il Gestore ha costituito, nelle forme e secondo le modalità previste dalla normativa vigente una cauzione di Euro 2.819.181,95 pari al 18% della compensazione annua. Resta salvo e impregiudicato ogni diritto dell'Ente affidante al risarcimento dell'ulteriore danno ove la cauzione non risultasse sufficiente.
2. La mancata costituzione della cauzione comporta il pagamento di una penale pari all'importo totale della stessa, oltre al risarcimento del danno subito.
3. Le garanzie bancarie e le polizze assicurative devono essere sottoscritte dal legale rappresentante dell'Istituto garante. Le cauzioni in forma di garanzia bancaria ovvero di polizza assicurativa dovranno essere prestate incondizionatamente con clausola di pagamento a prima richiesta entro 15 giorni, prevedendo tra le condizioni in particolare la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del garantito e alla possibilità di opporre eccezioni. L'Istituto garante dovrà espressamente dichiarare:
- a) di avere preso visione del presente Atto, dei suoi allegati e degli atti nello stesso richiamati;
  - b) di obbligarsi a versare, presso la Tesoreria dell'Ente affidante, senza ritardi né eccezioni, la somma garantita o la minor somma;
  - c) di considerare valida la garanzia, salvo quanto previsto al successivo comma 4, fino al completo esaurimento del rapporto e per i 6 mesi successivi alla scadenza dell'efficacia delle condizioni di cui al presente Atto.
4. In caso di escussione totale o parziale della cauzione, il Gestore ha l'obbligo di reintegrare la cauzione sino all'importo convenuto entro il termine di giorni 15. La ritardata reintegrazione, ai sensi dell'art. 22, comporterà l'applicazione di una penale pari all'importo oggetto della ritardata reintegrazione.
5. La cauzione è svincolata ed è restituita al contraente dopo la scadenza dell'efficacia del presente Atto impositivo e in seguito al rilascio di una dichiarazione liberatoria dell'Ente affidante che attesti il regolare adempimento degli obblighi oggetto dell'imposizione.

#### **ART. 20 - Assicurazioni**

1. Il Gestore è tenuto ad avere in essere, sin dal primo giorno di efficacia del presente Atto, tutte le polizze assicurative previste dalla normativa vigente, nei termini e alle condizioni ivi prescritti, con copertura decorrente dall'avvio del servizio e per tutta la sua durata.



2. Dell'assolvimento dell'obbligo assicurativo di cui al precedente comma 1, il Gestore è tenuto, per ciascun anno di efficacia delle condizioni di cui al presente Atto, a dare prova all'Ente affidante mediante presentazione di apposita autocertificazione;
3. È a carico esclusivo del Gestore ogni e qualsiasi responsabilità civile verso terzi per danni arrecati a cose o persone, ancorché involontariamente o per fatti dolosi commessi da persone delle quali debba rispondere ai sensi dell'art. 2049 del c.c., nello svolgimento del servizio o in occasione o conseguenza del medesimo e a tal uopo il Gestore è tenuto a manlevare e garantire l'Ente affidante da ogni pretesa o domanda che dovesse esser proposta a tale titolo nei confronti di quest'ultimo.
4. L'Ente affidante si riserva di chiedere al Gestore, in qualunque momento, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi nonché l'adeguamento dei massimali assicurativi laddove gli stessi non siano giudicati congrui.

#### **ART. 21 - Subaffidamento**

1. Il Gestore ha facoltà di mantenere i subaffidamenti a terzi vettori già avviati nel periodo di precedente espletamento del servizio, ed eventualmente concludere ulteriori contratti di subaffidamento per una quota del servizio che nel complesso non potrà comunque superare il 25% delle vetture-km-anno del Programma di Esercizio, previa autorizzazione dell'Agenzia. I soggetti subaffidatari devono essere, al momento del subaffidamento e per tutto il periodo di svolgimento dello stesso, in possesso dei requisiti di carattere generale e speciale previsti dalla legge per lo svolgimento del servizio.
2. I soggetti subaffidatari devono essere, al momento del subaffidamento e per tutto il periodo di svolgimento dello stesso, in possesso dei requisiti di carattere generale e speciale previsti dalla legge per lo svolgimento del servizio.
3. È vietata la cessione del servizio. Stante la natura del servizio oggetto del presente Atto, l'esecuzione delle prestazioni subaffidate ai sensi del punto precedente non può formare oggetto di ulteriore subaffidamento. Nei contratti conclusi con i subaffidatari il Gestore deve prevedere che le attività oggetto di subaffidamento cessano di diritto al momento della eventuale cessazione anticipata dell'affidamento del servizio di cui al presente Atto, quale che sia la causa della cessazione.
4. Il Gestore, al fine di ottenere l'autorizzazione di cui al comma 1, allega alla propria richiesta i dati dell'impresa subaffidataria prescelta, documentando la sussistenza dei requisiti di idoneità giuridico – morale e tecnico-finanziaria in relazione alla prestazione oggetto di subaffidamento, specificando le condizioni contrattuali previste per regolare l'esercizio e garantire gli standard qualitativi indicati nel presente Atto e nei rispettivi allegati, e il rispetto delle tariffe.
5. Il subaffidamento dei servizi di cui al comma 1 deve essere regolato con apposito contratto, contenente puntuale indicazione dell'ambito operativo del contratto sia in termini prestazionali che economici, e l'indicazione delle linee/corse oggetto del subaffidamento anche in relazione al Programma di Esercizio.
6. Il contratto deve pervenire all'Ente affidante almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni, unitamente alla dichiarazione del subaffidatario attestante l'assenza delle cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del D.Lgs. 36/2023 e il possesso dei requisiti sopra indicati. L'Ente affidante, sulla base delle indicazioni contenute nel contratto



di subaffidamento, rilascerà ai subaffidatari il nulla osta per l'immatricolazione e/o la conferma del titolo a circolare dei mezzi utilizzati.

7. Le previsioni di cui sopra valgono anche per gli atti di assegnazione del servizio, o di parti di esso, dal consorzio ai consorziati e tra i consorziati medesimi, e per gli accordi che disciplinano l'assegnazione. I suddetti atti ed accordi verranno equiparati a contratti di subaffidamento ai fini degli adempimenti previsti dal presente articolo, ad eccezione solo dell'autorizzazione di cui al punto 1, che non è richiesta.
8. Il Gestore e il subaffidatario sono responsabili in solido nei confronti dell'Ente affidante per la parte del servizio subaffidato. Il Gestore conserva in ogni caso la titolarità e la responsabilità del servizio, sia nei confronti dell'Ente affidante sia nei confronti dell'utenza.
9. Il Gestore garantisce che le imprese subaffidatarie applicano le norme del CCNL di categoria in vigore per il settore e la zona nella quale si eseguono i servizi oggetto del subaffidamento, e risponde dell'osservanza delle relative norme ai sensi di legge.
10. Il Gestore è tenuto a comunicare all'Ente affidante le eventuali variazioni del servizio/programma di esercizio subaffidato e delle nuove condizioni previste per il subaffidamento.
11. L'Ente affidante non provvederà al pagamento diretto dei subaffidatari. Il Gestore, secondo quanto disposto dalla normativa vigente, è tenuto a comprovare l'avvenuto pagamento ai subaffidatari del corrispettivo loro dovuto in base al contratto di subaffidamento, mediante la presentazione delle fatture quietanzate, nonché la regolarità contributiva ai fini previdenziali e assicurativi dei subaffidatari, mediante presentazione del DURC.

## **PARTE TERZA - OBIETTIVI, INCENTIVI E SISTEMA DI MONITORAGGIO**

### **ART. 22 - Penali**

1. Fermi restando i casi di decadenza dell'affidamento di cui all'art. 27 e fermo restando il diritto al rimborso degli eventuali maggiori oneri sostenuti e al risarcimento del maggior danno, qualora l'Ente affidante accerti, da parte del Gestore, il ritardo, l'inadempimento, l'inesattezza o la violazione delle prescrizioni contenute nel presente Atto, provvederà a diffidare il Gestore, con comunicazione scritta a mezzo PEC, assegnando un termine massimo di 15 giorni per fornire spiegazioni e/o per eventualmente adempiere. Decorso inutilmente tale termine, ovvero entro il termine di 30 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni del Gestore, saranno applicate nei confronti del Gestore le penali di cui all'Allegato 1, secondo le modalità ivi disciplinate, il cui importo complessivo non potrà comunque superare su base annua la percentuale del 10% della compensazione annua dovuta ai sensi dell'art. 5, come eventualmente in seguito modificata. Resta in ogni caso fermo l'obbligo del Gestore di adempiere a quanto indicato nella diffida che ha dato origine all'applicazione della penale. Il Gestore avrà diritto di avanzare all'Agenzia motivata richiesta di disapplicazione totale o parziale delle penali quando l'inadempimento non è imputabile al Gestore, ovvero quando la penale sia quantificata in misura difforme da quanto stabilito nel presente Atto, ovvero risulti sproporzionata avuto riguardo all'inadempimento perpetrato o al danno subito dall'Ente affidante e/o dagli utenti.
2. Le penali per il mancato rispetto degli standard minimi di qualità e degli obblighi imposti con il presente Atto sono quantificate sulla base dei riscontri mensili e conguagliate annualmente, in dipendenza dei dati rilevati nell'ambito delle verifiche condotte dall'Ente affidante e dei dati forniti dal Gestore, ai sensi del successivo art. 24. Le penali verranno incamerate mediante trattenuta diretta in compensazione con le somme a qualunque titolo dovute dal Gestore.



3. Le penali di cui al presente articolo non si applicano qualora il mancato rispetto degli standard del servizio sia stato determinato da comprovato comportamento illecito del personale, perseguito ai sensi di legge, purché il Gestore dimostri di aver adottato tutte le azioni preventive atte ad evitare condotte illecite del personale durante l'erogazione del servizio, e l'assenza di proprie responsabilità in merito.
4. Le penali non si applicano, del pari, nel caso in cui il mancato rispetto degli standard del servizio sia stato determinato da comprovata impossibilità, per il Gestore, di perseguirli per motivate e comprovate ragioni connesse al periodo transitorio in vista del nuovo affidamento, condivise dall'Ente Affidante.
5. Non si farà luogo all'applicazione delle penali eventualmente maturate, qualora vengano conseguiti gli obiettivi di miglioramento del servizio di cui all'art. 23 *infra*.

#### **ART. 23 – Obiettivi di miglioramento del servizio**

1. In considerazione degli obiettivi dell'Ente affidante di miglioramento del servizio di TPL, il Gestore si impegna ad attuare le azioni di seguito descritte:
  - i. rilevante miglioramento dell'efficacia, espresso in termini di incremento del numero dei passeggeri trasportati paganti, e miglioramento dell'efficienza delle attività di contrasto all'evasione tariffaria, anche indipendentemente dall'incremento delle entrate tariffarie;
  - ii. rilevante miglioramento dell'efficienza in termini di aumento del rapporto tra ricavi tariffari e costi operativi;
  - iii. rilevante miglioramento della *customer satisfaction* rilevato dall'Agenzia a seguito delle indagini condotte ai sensi del precedente art. 15;
  - iv. rilevante miglioramento della qualità dell'informazione all'utenza, anche attraverso l'implementazione di sistemi di informazione digitali;
  - v. mantenimento del parametro di anzianità media del parco rilevato al 31.12.2023 attraverso interventi di sostituzione dei mezzi attuati prioritariamente attraverso l'utilizzo di finanziamenti pubblici.
2. L'Ente affidante, con il supporto dell'Agenzia, valuterà il conseguimento degli obiettivi di cui sopra sulla base delle informazioni acquisite attraverso le indagini previste dall'art. 15 e il monitoraggio di cui al successivo art. 24. Ad ognuna delle cinque voci sopra indicate verrà attribuito un valore ponderale del 20% e dunque il loro conseguimento concorrerà alla compensazione delle penali eventualmente irrogate in ragione di un quinto del valore totale per ciascuno degli obiettivi indicati al comma 1.

#### **ART. 24 - Sistema di monitoraggio, documenti e informazioni**

1. Il Gestore, adottando standard informatici compatibili con quelli in uso presso l'Ente affidante, è tenuto a presentare all'Ente stesso - in formato digitale - i rapporti periodici, le comunicazioni e la documentazione relative allo svolgimento del servizio e, in particolare, alle attività di monitoraggio previste nel presente Atto e dall'applicativo regionale di monitoraggio "Muoversi".
2. Il Gestore si impegna a predisporre e presentare all'Agenzia i rapporti periodici di cui sopra secondo la seguente tempistica:
  - **Rapporti mensili:** entro e non oltre il giorno 15 di ogni mese per l'esercizio relativo al mese precedente;
  - **Rapporto annuale:** entro e non oltre il 25 maggio di ogni anno per l'esercizio relativo all'anno precedente.



I suddetti Rapporti, unitamente alle attività di monitoraggio esperite dell'Ente affidante e dall'Agenzia ai sensi del presente articolo, costituiscono i documenti di consuntivazione dei dati e di valutazione del servizio offerto, della qualità erogata e dei risultati di esercizio raggiunti. Tali rapporti sono redatti dal Gestore in regime di autocertificazione sottoscritta dal legale rappresentante p.t., in conformità con le modalità di rilevazione, il formato e gli standard di cui al precedente comma o quelli diversi che dovessero essere indicati dall'Ente affidante, il quale potrà sempre chiedere la documentazione probatoria a supporto.

I Rapporti di cui al comma 1 svolgono la funzione di strumento di base per la valutazione da parte dell'Ente affidante del rispetto degli standard qualitativi del servizio, ai fini della eventuale applicazione del sistema delle penali di cui all'art. 22, nonché per la valutazione del livello di miglioramento degli indicatori presi a riferimento dall'art.23.

3. L'Ente affidante, sulla base delle risultanze dei rapporti nonché delle attività ispettive e di indagine previste nel presente Atto, oltre a quanto previsto ai sensi degli artt. 22 e 23, si riserva di individuare, d'intesa con il Gestore, eventuali azioni correttive e le relative modalità di applicazione.
4. 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 e il rispetto degli standard qualitativi del servizio, l'Ente affidante si riserva la facoltà di effettuare ispezioni, eventualmente accompagnato dal personale del Gestore e di partecipare alle eventuali inchieste tecniche.
5. L'Ente affidante si riserva di effettuare verifiche e ispezioni sia a seguito di singole segnalazioni sia su base campionaria. La quantificazione delle eventuali penali di cui all'art. 22, in corrispondenza di ogni singola fattispecie, e le relative procedure di accertamento delle penali stesse sono descritti nell'Allegato 1.
6. Il Gestore si impegna a trasmettere un documento di presentazione delle rilevazioni della qualità percepita e delle indagini sui passeggeri trasportati condotte dal medesimo Gestore ai sensi dell'art. 15, comma 9, nonché a riportare i risultati raccolti direttamente dall'Agenzia ai sensi del medesimo art. 15, da inserire nei Rapporti annuali di riferimento del periodo di effettuazione.
7. Il Gestore è tenuto a presentare su base mensile, contestualmente alle fatture e comunque entro i 15 giorni successivi alla fine del mese di riferimento, un rapporto di rendicontazione articolato nei termini seguenti, termini che l'Ente affidante si riserva di modificare e integrare in qualunque momento in dipendenza delle proprie esigenze conoscitive:
  - percorrenze chilometriche consuntivate suddivisi per mezzo utilizzato, per singola linea e in totale;
  - rendiconto consuntivo sui ricavi tariffari e sui titoli venduti (dato provvisorio sul venduto nel mese);
  - risultati delle attività di contrasto all'evasione tariffaria;
  - eventuali modifiche temporanee del Programma di Esercizio, con l'elenco delle corse non effettuate (specificando linea e orario), cause delle modifiche, documentazione dell'informativa data agli utenti e dei servizi sostitutivi implementati;
  - reclami ricevuti e relativa gestione

Inoltre, il Gestore è tenuto a presentare la statistica sui reclami e sulle proposte degli utenti raccolte al 31/mag, 31/ago e 31/dic alle scadenze del 30/giu, 30/set, 31/gen, per principale causale, con indicazione dei tempi medi di risposta scritta e con indicazione delle eventuali azioni correttive poste in atto.

8. Il Gestore, con cadenza annuale, entro 60 giorni dalla scadenza di ciascun anno solare o in concomitanza con la presentazione del consuntivo, estrapola dalla documentazione a supporto i seguenti indicatori necessari per la misurazione degli obiettivi di efficacia, efficienza e qualità, e li rappresenta nel Rapporto Annuale dei servizi di cui al comma 2 del presente articolo:



- il numero di passeggeri trasportati, distinti per tipo di documento di viaggio (con una stima dei non paganti);
- il numero e i risultati dei controlli effettuati per il contrasto dell'evasione tariffaria;
- i flussi di passeggeri per linea rilevati almeno una volta all'anno in giornate tipiche in alcune sezioni significative;
- l'incidenza, per il personale viaggiante, dei tempi di guida in servizio pubblico (al netto delle soste ai capilinea e dei vuoti) sull'orario complessivo di lavoro;
- il numero di posti-km offerti annui, calcolati moltiplicando le vetture-km per la capienza ufficiale dei mezzi impiegati;
- gli indici medi annui di occupazione degli autobus (rapporti passeggeri-km annui/posti-km offerti annui);
- l'elenco delle corse non effettuate con specificazione della linea e dell'orario;
- l'elenco delle corse che abbiano subito ritardi superiori a 5 e 15 minuti, o anticipi in partenza superiori a 2 minuti;
- gli indicatori di qualità, affidabilità del servizio e pulizia del materiale rotabile; gli indicatori di soddisfazione dell'utenza ("*Customer Satisfaction*");
- eventuali altri dati ritenuti significativi da parte del Gestore.

Entro 30 giorni dall'approvazione del Bilancio di esercizio, dovranno inoltre essere consegnati all'Agenzia:

- la contabilità regolatoria trasmessa all'ART ai sensi della Delibera 154/2019 ed eventuali ulteriori provvedimenti ART;
- una copia del Bilancio, con estrapolazione:
- del costo di produzione chilometrico, con specificazione del metodo di calcolo;
- dell'incidenza del costo del personale sul costo totale di produzione;
- dell'incidenza del costo del carburante da trazione e dell'energia per alimentazione dei mezzi, sul costo totale di produzione;
- dei ricavi tariffari;
- degli introiti derivanti dallo sfruttamento commerciale dei beni utilizzati per lo svolgimento del servizio,

il tutto tenendo separata la contabilità del servizio erogato ai sensi del presente Atto da quella relativa ad eventuali altri servizi resi, in favore dello stesso Ente affidante o di committenti diversi, pubblici o privati. I dati in questione dovranno essere resi anche dalle imprese consorziate e da quelle subaffidatarie, con obbligo del Gestore di acquisire tali dati e comunicarli all'Agenzia.

Sulla base dei suddetti dati e atti, l'Agenzia formulerà le valutazioni di propria competenza. Ai fini di tale valutazione l'Agenzia potrà chiedere al Gestore la trasmissione di ulteriori dati, estrapolati o aggregati, anche riferiti ad annualità precedenti al 2024-2025.

9. I Rapporti Periodici devono contenere tutti i medesimi elementi sopra elencati, per i rispettivi periodi di riferimento, seppur presentati in forma provvisoria o parziale, evidenziandone, in tal caso, il margine di incertezza. Tutti i Rapporti devono essere inviati via PEC e devono essere corredati da allegati tecnici contenenti i dati raccolti in formato compatibile con quello in dotazione all'Ente Affidante e all'Agenzia.
10. L'Ente affidante e l'Agenzia si riservano di chiedere al Gestore ulteriori informazioni e dati rispetto a quelli indicati nei Rapporti periodici sui servizi, in dipendenza di proprie esigenze informative e conoscitive e, in particolare, ai fini dell'implementazione del sistema informativo sui servizi di trasporto pubblico locale proprio e regionale.



11. A seguito della progressiva installazione di sistemi tecnologici di bordo per la rilevazione dei dati di esercizio (AVM) e di bigliettazione elettronica di cui alla DGR X/5144/2016 (*"Bando Tecnologie"*) e di bigliettazione elettronica di cui alle DGR X/1934/2014 e DGR 4140/2015 e provvedimenti conseguenti (*"Sistemi di Bigliettazione Elettronica interoperabili"*), il Gestore è tenuto a rendere disponibile all'Ente affidante l'accesso alle informazioni di dettaglio ed alle statistiche relativamente alla circolazione dei mezzi (percorrenze, ritardi/anticipi delle corse, anomalie di esercizio) e della bigliettazione elettronica (venduto, relazioni origine-destinazione,...). Al fine di valorizzare il cofinanziamento dei sistemi tecnologici erogato dalla Regione Lombardia, l'accesso alle informazioni da parte dell'Agenzia avverrà progressivamente all'attivarsi di ciascun componente del sistema, secondo un programma stabilito fra l'Ente Affidante e il Gestore che comprende l'avvio non oltre il 2022 del pieno accesso ai dati di circolazione, compatibilmente al programma di cui all'Art 12 comma 13. L'accesso alle informazioni di cui al presente punto è destinato progressivamente a certificare il sistema di monitoraggio stabilito nel presente Atto.
12. Le stesse informazioni di cui sopra verranno trasmesse almeno semestralmente all'Agenzia, anche in forma preliminare, con lo scopo di permettere una costante analisi dell'andamento economico del settore nel Bacino di Bergamo e definire con il Gestore le eventuali azioni mitigative.

#### **ART. 25 - Controlli da parte dell'Ente affidante**

1. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dal presente Atto, l'Ente affidante provvede ad effettuare i controlli, mediante personale proprio o propri incaricati, sulla regolare esecuzione del servizio, con particolare riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza.
2. L'Ente affidante, previa comunicazione, può verificare, mediante personale proprio o propri incaricati e con controlli a campione, la composizione del parco, il suo stato di efficienza e l'effettivo rispetto del programma di manutenzione e pulizia, può effettuare verifiche e controlli atti ad accertare l'effettivo svolgimento del servizio, nonché il puntuale rispetto delle norme e delle prescrizioni.
3. L'Ente affidante può verificare in qualsiasi momento che il personale addetto al contatto con l'utenza osservi un comportamento adeguato e rispetti quanto previsto dall'art. 11 del presente Atto.
4. Il Gestore è tenuto a fornire la più ampia collaborazione per facilitare le ispezioni, le verifiche e l'acquisizione dei dati inerenti al servizio svolto e alle esigenze conoscitive, informative e di monitoraggio dell'Ente affidante in relazione al servizio stesso, ancorché tali dati non siano già ricompresi tra quelli previsti nel presente Atto. Per l'effettuazione di tali verifiche il Gestore è tenuto a concedere la libera circolazione su tutti i mezzi di trasporto pubblico del personale autorizzato dall'Ente affidante, munito di apposito tesserino di riconoscimento.

#### **ART. 26 - Comitato tecnico**

1. Ai fini di una più proficua gestione del servizio, si stabilisce con il presente Atto di mantenere il "Comitato tecnico" già istituito in sede contrattuale, di seguito denominato, per brevità, "Comitato", avente natura paritetica, al quale partecipano:
  - due rappresentanti dell'Ente affidante;
  - due rappresentanti del Gestore.
2. Il Comitato svolge, in particolare, le seguenti attività di natura consultiva:
  - a) valutazioni delle varianti al servizio e di studi di fattibilità relativi a spese di investimento;



- b) assistenza alle parti nella messa a punto del sistema di monitoraggio;
- c) valutazioni di eventuali richieste e proposte di modifica e adeguamento dei servizi;
- d) valutazioni circa l'eventuale revisione delle penali e del sistema di premialità;
- e) ogni altra valutazione in ordine alla esecuzione degli obblighi e delle condizioni previsti nel presente Atto.

Il Comitato, su richiesta di almeno una delle parti, produrrà appositi verbali di riunione da inoltrare all'Ente affidante e al Gestore.

- 3. Il Comitato può avvalersi della collaborazione e/o richiedere l'audizione di esperti in materia di mobilità e trasporto pubblico nonché di rappresentanti delle associazioni degli utenti e dei lavoratori maggiormente rappresentative a livello locale. Gli esperti sono nominati dal Comitato stesso; l'Ente Affidante e il Gestore concorrono in pari misura alla copertura dei relativi oneri.
- 4. Le funzioni di segreteria del Comitato sono svolte da soggetto nominato dall'Ente affidante.
- 5. La partecipazione ai lavori del Comitato non comporta riconoscimenti di compensi o gettoni di presenza.

#### **PARTE QUARTA - DISPOSIZIONI FINALI**

##### **ART. 27 - Decadenza e revoca dell'affidamento**

- 1. Il Gestore è dichiarato decaduto dall'affidamento nei seguenti casi:
  - a) mancato inizio dell'esercizio nel termine stabilito;
  - b) abbandono o sospensione ingiustificata del servizio;
  - c) gravi e ingiustificate irregolarità nell'esercizio o per reiterate o permanenti irregolarità, anche non gravi, che comunque compromettano la regolarità o la sicurezza dell'esercizio medesimo;
  - d) mancata ottemperanza a norme di legge o regolamentari;
  - e) qualora il Gestore sia sottoposto a fallimento, ovvero ad altra procedura concorsuale, fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente per la prosecuzione dell'attività;
  - f) qualora il Gestore perda i requisiti di idoneità morale, tecnica e finanziaria previsti dalla normativa vigente in materia;
  - g) avvenuta escussione della garanzia, in tutto o in parte, qualora il Gestore non abbia provveduto a ricostituirla nel termine di 30 giorni;
  - h) in tutti i casi di esito positivo delle comunicazioni ed informative antimafia della competente Prefettura.
- 2. Nei casi di cui al comma 1, lett. a) e b), l'Agenzia intima al Gestore per iscritto di adempiere senza ritardo e comunque non oltre le ventiquattro ore successive. Decorso inutilmente detto termine oppure valutate inadeguate le eventuali giustificazioni fornite dal Gestore, quest'ultimo si intende decaduto dall'affidamento a decorrere dalla scadenza del termine assegnato. Negli altri casi, l'Agenzia contesta per iscritto al Gestore le situazioni venutesi a creare fissando, ove possibile, un termine di trenta giorni per eliminare la situazione contestata e/o rendere le proprie motivate osservazioni, con dichiarazione che decorso inutilmente detto termine oppure valutate inadeguate le eventuali giustificazioni fornite dal Gestore, quest'ultimo si intende decaduto dall'affidamento a decorrere dalla scadenza del termine assegnato.
- 3. In caso di decadenza dall'affidamento nei casi indicati ai precedenti commi 1 e 2 è escluso qualsiasi indennizzo a favore del Gestore, il quale dovrà risarcire l'Ente affidante in relazione ai maggiori oneri sostenuti per il riaffidamento del servizio a un diverso Gestore ed in relazione agli ulteriori danni subiti.



Resta salvo il diritto del Gestore al pagamento dei servizi resi anche oltre la data della decadenza, se l'Ente affidante avrà ordinato la prosecuzione dell'esercizio per evitare interruzioni nella erogazione del servizio di TPL.

4. L'Ente affidante ha facoltà di revocare l'affidamento con atto motivato, nei seguenti casi:
  - a) 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) qualora il servizio di trasporto risulti inadeguato, per estensione o intensità alle sopravvenute esigenze dell'utenza;
  - d) qualora siano venute meno le esigenze pubbliche definite dagli strumenti di programmazione, in seguito ad avvenuta modifica degli stessi;
  - e) in tutti i casi in cui siano sorte nuove, diverse e preponderanti esigenze di interesse pubblico e, comunque, in tutti i casi previsti dalla normativa vigente.
  
5. In caso di revoca dell'affidamento l'Ente affidante deve riconoscere al Gestore il pagamento dei servizi eseguiti. Lo stesso Gestore è comunque tenuto al proseguimento del servizio sino al subentro del Nuovo Affidatario.

#### **ART. 28 - Definizione delle controversie**

1. Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le parti saranno deferite ad un collegio arbitrale composto da tre arbitri nominati uno per ciascuna parte ed il terzo, il quale avrà la funzione di presidente del collegio arbitrale, in mancanza di accordo tra le parti, dal Presidente del Tribunale di Bergamo. Il collegio arbitrale deciderà secondo le disposizioni di cui agli articoli 810 e ss. del Codice di Procedura Civile. Il Gestore è tenuto comunque, anche in caso di contestazione, ad uniformarsi alle disposizioni dell'Ente affidante senza sospendere la regolare esecuzione del servizio e senza nulla poter opporre.
2. Il collegio arbitrale deciderà ritualmente, secondo diritto ed inappellabilmente, entro 90 giorni dalla data della sua costituzione.
3. Qualora la controversia dovesse sorgere in corso di esecuzione del servizio a norma del presente Atto, ciascuna delle parti è tenuta al rispetto degli obblighi derivanti dallo stesso, senza sospendere o ritardare in alcun modo la regolare esecuzione delle prestazioni.
4. La mancata ottemperanza alle disposizioni di cui al precedente comma da parte del Gestore è causa di decadenza dall'affidamento, con conseguente applicazione del precedente art. 27.

#### **ART. 29 - Clausole finali**

1. Sono ad esclusivo carico del Gestore tutte le spese riguardanti il presente atto, compresi bolli, eventuali diritti di segreteria ed eventuali imposte.
2. Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Atto, si rinvia alla normativa vigente ed in particolare alle norme del codice civile ed alla legislazione in materia di trasporti.

#### **ART. 30 - Allegati**



Costituisce parte integrante del presente Atto il seguente allegato:

- Standard di qualità e penali

Eventuali modifiche del suddetto allegato non comporteranno la modifica del presente Atto e saranno tempestivamente comunicate al Gestore



## **SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL BACINO DI BERGAMO**

### **SERVIZI DI AREA URBANA PROSECUZIONE DEI SERVIZI PER GLI ANNI 2024 E 2025**

#### **Allegato**

#### **STANDARD DI QUALITÀ E PENALI**



## 1 Premessa

L'accertamento, la comunicazione, la quantificazione e l'applicazione definitiva delle penali, vengono attuate dall'Ente affidante nei termini e secondo le modalità di seguito riportate.

1. Qualora l'Ente affidante accerti direttamente l'inadempimento e/o la violazione, da parte del Gestore, di quanto stabilito nel presente Atto, provvederà a comunicare al Gestore per iscritto, a mezzo PEC, la violazione accertata e l'importo della relativa penale, allegando il verbale di controllo e assegnando contestualmente, allo stesso Gestore, un termine massimo di 15 giorni, dal ricevimento della comunicazione, per contestare motivatamente l'addebito. Decorso inutilmente tale termine, fermo restando l'obbligo del Gestore di adempiere a quanto eventualmente indicato nella comunicazione, la penale, già quantificata nella comunicazione di violazione, viene applicata dall'Ente Affidante ed acquista efficacia definitiva.
2. Qualora l'Ente affidante riceva una segnalazione scritta e non anonima da parte dell'utenza e relativa all'inadempimento e/o alla violazione, da parte del Gestore, di quanto stabilito nel presente Atto e in tutti i suoi allegati, provvederà a comunicare al Gestore per iscritto, a mezzo PEC la segnalazione di violazione ricevuta (che verrà allegata), assegnando, contestualmente, un termine massimo di 15 giorni, dal ricevimento della comunicazione, per fornire spiegazioni e/o contestare motivatamente l'addebito. Decorso inutilmente tale termine, fermo restando l'obbligo del Gestore di adempiere a quanto eventualmente indicato nella comunicazione, l'Ente Affidante procederà all'applicazione della penale senza ulteriore contraddittorio. La penale verrà quindi quantificata e comunicata al Gestore.
3. Qualora il Gestore contesti la fondatezza dell'addebito, dovrà fornire prova contraria entro il termine massimo di 15 giorni dalla notifica della comunicazione di violazione da parte dell'Ente affidante. Entro i successivi 30 giorni dal ricevimento della contestazione dell'addebito da parte del Gestore, l'Ente affidante si pronuncerà definitivamente con comunicazione succintamente motivata. La sinteticità della motivazione non vizia la decisione dell'Ente Affidante. In ogni caso, le eventuali controversie sull'applicazione e quantificazione delle penali sono risolte nei termini di cui agli art. 22 del presente Atto.
4. Le penali, comunicate e divenute efficaci e definitive, sono rendicontate sulla base di riscontri mensili che l'Ente affidante trasmette al Gestore nel corso del mese successivo all'acquisita efficacia delle stesse.
5. Il valore unitario delle penali è espresso con riferimento e come multiplo di un dato base univocamente determinato e definito "unità di conto" (UC). Il dato base di riferimento è costituito dal costo del biglietto ordinario di corsa semplice al momento vigente, corrispondente alla tariffa minima applicata nel sistema tariffario di riferimento. In caso di recidività del Gestore nella violazione della medesima fattispecie, le penali previste sono elevabili sino ad un massimo di 5 (cinque) volte il loro valore.



## 2 Programma di esercizio

1) Variazione non autorizzata dei percorsi e delle fermate di esercizio	100 UC per ogni evento
2) Variazione non autorizzata degli orari di esercizio	100 UC per ogni evento
3) Mancato adeguamento dell'esercizio in relazione ai diversi obblighi e impegni che, in proposito, sono previsti dal Presente Atto	1.000 UC per ogni giorno di ritardo nell'adempimento
4) Mancato adeguamento dell'esercizio in relazione a quanto previsto dall'art. 7 del Presente Atto	1.000 UC per ogni giorno di ritardo nell'adempimento
5) Soppressione non autorizzata di linee/corse (vedi Presente Atto per eccezioni)	1.000 UC per ogni evento
6) Istituzione non autorizzata di linee/corse (vedi Presente Atto per eccezioni)	100 UC per ogni evento

## 3 Materia tariffaria

1) Variazione non autorizzata o mancata applicazione delle tariffe approvate	1.000 UC per ogni evento
2) Variazione o introduzione non autorizzata di titoli e tariffe ulteriori a quelle approvate	1.000 UC per ogni evento
3) Mancato rispetto degli impegni in materia di applicazione del sistema tariffario integrato	1.000 UC per ogni evento

## 4 Personale

1) Impiego di personale di guida non idoneo ai sensi del D.M. n. 448/91 (salvo quanto previsto in ordine al sub affidamento)	1.000 UC per ogni evento
2) Mancata nomina di idoneo Direttore o Responsabile di esercizio.	1.000 UC per ogni giorno di ritardo nell'adempimento
3) Mancato rispetto degli impegni di regolarità contributiva e verso gli enti assicurativi e previdenziali	5.000 UC per ogni omissione o irregolarità
4) Mancato rispetto degli impegni connessi alla formazione del personale aziendale.	1.000 UC per ogni evento
5) Impiego di personale in contatto con l'utenza senza divisa sociale e/o cartellino di identificazione nei termini di cui all'art. 11, comma 5 del Presente Atto	100 UC per ogni evento

## 5 Utilizzo del parco mezzi

1) Utilizzo di mezzi non autorizzati e/o non rientranti tra quelli che costituiscono il parco autobus del Consorzio, fatti salvi eventuali casi eccezionali di saltuaria utilizzazione (comunicata entro le 12 ore successive) di mezzi idonei e revisionati, al fine di evitare interruzioni o non effettuazione di corse programmate.	1.000 UC per ogni evento
2) Distrazione non autorizzata di mezzi da linea a noleggio (fuori linea)	1.000 UC per ogni evento
3) Deterioramento dei mezzi superiore alla normale usura per insufficiente manutenzione (alla scadenza del presente Atto, secondo gli esiti della perizia)	1.000 UC per ogni evento



4) Utilizzo di mezzo con AVM non funzionante o non attivato (applicabile a decorrere dalla data programmata)	1.000 UC per ogni evento
--	--------------------------

## 6 Regolarità del servizio

1) Mancato rispetto degli indici di regolarità mensile del servizio	1.000 UC per ogni punto % e/o proporzionalmente per la frazione, con arrotondamento al secondo decimale, di scostamento rispetto all'impegno assunto
2) Mancata effettuazione del servizio su una linea/tratta per un intero giorno	100 UC per ogni corsa della linea + penale fissa di 1.000 UC per ogni giorno di mancato servizio
3) Mancata e/o incompleta e/o inesatta segnalazione delle corse programmate non effettuate	100 UC per ogni corsa non segnalata e per ogni segnalazione inesatta o errata
4) Mancato rispetto delle prestazioni indispensabili da garantirsi in caso di sciopero del personale	100 UC per ogni corsa non effettuata + penale fissa di 1.000 UC

## 7 Puntualità del servizio

1) Mancato rispetto degli indici di puntualità del servizio – ritardo inferiore ai 5 minuti	1.000 UC per ogni punto % e/o proporzionalmente per la frazione, con arrotondamento al secondo decimale, di scostamento rispetto all'impegno assunto
2) Mancato rispetto degli indici di puntualità del servizio – ritardo inferiore ai 15 minuti	1.000 UC per ogni punto % e/o proporzionalmente per la frazione, con arrotondamento al secondo decimale, di scostamento rispetto all'impegno assunto
3) Partenza o transito dalle fermate in anticipo di oltre 2 minuti rispetto all'orario programmato	200 UC per ogni evento

## 8 Standard di servizio e informazione utenza

### 8.1 A Bordo

1) Mancata indicazione riconoscibile dall'esterno del veicolo della destinazione della linea e/o del codice linea o di altra informazione concordata con l'Ente Affidante	100 UC ad evento
2) Mancata disponibilità/vendita di biglietti da parte del conducente (se previsto)	100 UC ad evento
3) Vendita di biglietti a bordo con applicazione del sovrapprezzo quando non previsto	100 UC ad evento

## 8.2 A Terra

1) Mancata pubblicazione dei quadri orari e delle eventuali variazioni degli stessi e/o mancata disponibilità degli stessi presso i punti vendita più prossimi alle linee stesse per la distribuzione gratuita. Mancata pubblicazione del prospetto completo degli orari e/o mancata disponibilità degli stessi presso le biglietterie, le autostazioni e i principali nodi di interscambio.	100 UC per ogni evento
2) Mancata esposizione presso le paline di una delle seguenti informazioni: orari dei passaggi delle linee in transito, rivendite più vicine (con specificazione dell'ubicazione dei giorni e degli orari di apertura), del numero telefonico del call center	100 UC per ogni evento
3) Mancata esposizione presso autostazioni, stazioni e nodi di interscambio della pianta della rete integrata del trasporto pubblico	100 UC per ogni evento
4) Mancato rispetto dei termini (tempi e modalità) per l'informazione dell'utenza in occasione di modifiche al programma d'esercizio	100 UC per ogni evento
5) Mancato rispetto dei termini (tempi e modalità) per l'informazione dell'utenza in occasione di sciopero del personale	1.000 UC per ogni evento
6) Mancata esposizione presso biglietterie, autostazioni e nodi di interscambio di prospetto riepilogativo sul funzionamento e articolazione del sistema tariffario e delle tariffe applicate, disponibilità di copie della Carta della mobilità	100 per ogni evento

## 9 Standard informazione verso l'Ente affidante

1) Mancato rispetto del termine per l'aggiornamento e la trasmissione all'Ente affidante della Carta della Mobilità	1.000 UC per ogni giorno di ritardo
2) Mancato rispetto degli impegni assunti in relazione all'attivazione e mantenimento di <i>Call Center</i> dedicato alla comunicazione e informazione all'utenza	1.000 UC per ogni giorno di interruzione del servizio di call center
3) Impossibilità dell'utenza di mettersi in contatto con il Call Center nei giorni e negli orari di funzionamento	100 UC per ogni evento
4) Mancato rispetto degli impegni assunti in relazione all'attivazione e mantenimento Sito internet Consortile	1.000 UC per ogni giorno di interruzione del servizio
5) Interruzione o mancanza di una funzionalità prevista per il Sito internet Consortile (Art.16 comma 1 punto e)	100 UC per ogni giorno di assenza della funzionalità
6) Mancato rispetto dei termini (tempi e modalità) per la comunicazione all'Ente affidante degli scioperi del personale	1.000 UC per ogni giorno di ritardo rispetto agli impegni assunti
7) Mancato rispetto dei termini previsti per la comunicazione dell'elenco nominativo dei conducenti e del personale da adibirsi al servizio	1.000 UC per ogni giorno di ritardo rispetto agli impegni assunti
8) Mancato rispetto dei termini previsti per la trasmissione mensile all'Ente affidante dell'apposita autocertificazione sull'assolvimento dei versamenti contributivi previdenziali e assicurativi	1.000 UC per ogni giorno di ritardo rispetto agli impegni assunti



9)	Mancato rispetto degli impegni assunti in ordine alla trasmissione dei rapporti periodici (mensili e annuale) sui servizi in ordine ai termini di consegna, alla completezza e correttezza dei dati richiesti	1.000 UC per ogni giorno di ritardo
10)	Mancato rispetto degli impegni assunti in ordine alla trasmissione delle informazioni e dei dati contrattuali e di monitoraggio, diversi dai rapporti periodici di cui sopra, con l'utilizzo di un supporto informatico in standard compatibile con quello dell'Ente affidante	1.000 UC fisso + 100 UC per ogni giorno di ritardo
11)	Mancata messa a disposizione dei dati acquisiti dal sistema di AVM e/o conta passeggeri (applicabile a decorrere dalla data di collaudo del sistema sul singolo mezzo).	1.000 UC fisso + 100 UC per ogni giorno di ritardo
12)	Mancata messa a disposizione dei dati acquisiti dal sistema di bigliettazione elettronica (applicabile a decorrere dalla data programmata)	1.000 UC fisso + 100 UC per ogni giorno di ritardo
13)	Mancata, tardata o incompleta messa a disposizione dei file GFTS relativi al Programma di Esercizio	1.000 UC fisso + 100 UC per ogni giorno di ritardo

## 10 Standard di pulizia e manutenzione

### 10.1 Standard di pulizia

#### 10.1.1 Pulizia parco mezzi (pulizia ordinaria/ pulizia straordinaria)

1)	Mancato rispetto delle periodicità e/o dei cicli in relazione alle singole tipologie di intervento	100 UC per ogni scostamento rispetto all'impegno assunto
2)	Insufficiente pulizia dell'autobus. L'esito della verifica è da intendersi negativo quanto il mezzo appaia, internamente e/o esternamente, "visibilmente sporco"	100 UC per ogni mezzo

#### 10.1.2 Pulizia Infrastrutture e Impianti di Rete e Aperti al Pubblico (pensiline/paline/ aree al pubblico di biglietterie, punti informativi, ecc.) (Pulizia Ordinaria/ Pulizia Straordinaria)

1)	Mancato rispetto delle periodicità e/o dei cicli in relazione alle singole tipologie di intervento	100 UC per ogni scostamento rispetto all'impegno assunto
2)	Insufficiente pulizia delle aree e dei locali. L'esito della verifica è da intendersi negativo quanto l'area e il locale aperto al pubblico appaia "visibilmente sporco".	100 UC per ogni evento

### 10.2 STANDARD DI MANUTENZIONE

#### 10.2.1 Manutenzione Parco Mezzi

1)	Mancato rispetto delle periodicità indicate nel "Piano generale manutentivo/ispettivo" annuale (tagliandi e revisioni, ecc.) e delle modalità/tempi di effettuazione previste in relazione alle singole tipologie di intervento, programmate e "a caduta"	100 UC per ogni scostamento rispetto all'impegno assunto
----	---	--



### 10.2.2 Manutenzione Infrastrutture e Impianti di Rete e Aperti al Pubblico (pensiline/paline/ aree al pubblico di biglietterie, punti informativi, ecc.)

1) Mancato rispetto delle periodicità indicate nel “Piano generale manutentivo/ispettivo” annuale e delle modalità/tempi di effettuazione previste in relazione alle singole tipologie di intervento, programmate e “a caduta”	100 UC per ogni scostamento rispetto all’impegno assunto
--	--

## 11 Standard di qualità del parco mezzi

1) Mancato rispetto dei limiti di anzianità massima di immatricolazione dei veicoli di cui all’Art.12 comma 6 punto a)	1) 1.000 UC per ogni evento
2) Mancato rispetto del limite minimo dei veicoli indicati all’Art.12 comma 6 punto b) e seguenti	100 UC per ogni mezzo fuori standard rispetto agli impegni assunti e per giorno di ritardo nell’adempimento
3) Mancato rispetto delle norme sulla colorazione esterna	1000 UC fisso + 100 UC per ogni giorno di ritardo nell’adempimento
4) Mancata installazione delle tecnologie di bordo previste (applicabile a decorrere dalla data programmata)	100 UC per ogni mezzo fuori standard rispetto agli impegni assunti e per giorno di ritardo nell’adempimento
5) Veridicità del Registro di bordo degli autobus o della scheda di manutenzione	1.000 UC per ogni evento
6) Mancato rispetto del limite massimo di trasporto di passeggeri	1.000 UC per ogni evento
7) In relazione alle attività di valorizzazione commerciale dei beni utilizzati per lo svolgimento del servizio; mancato rispetto delle prescrizioni in ordine alla pubblicità integrale sui mezzi	100 UC per ogni evento

## 12 Standard qualità dei punti vendita

1) Mancato rispetto della diffusione di punti vendita come da Art.13 comma 9)	100 UC per ogni fermata/punto vendita mancante o fuori standard
2) Mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino o riparazione dei punti vendita automatizzati in caso di disservizio/malfunzionamento	100 UC per ogni giorno di ritardo nell’adempimento rispetto agli impegni assunti
3) Mancata disponibilità/vendita di biglietti da parte delle rivendite	100 UC ad evento

## 13 Monitoraggio della qualità

1) Mancato rispetto degli impegni assunti in relazione alla rilevazione della qualità percepita dall’utenza, in termini di modalità di effettuazione e comunicazioni all’Ente	100 UC per ogni giorno di ritardo nell’effettuazione dell’indagine e per ogni aspetto considerato non a standard rispetto agli impegni assunti
2) Mancato rispetto degli impegni assunti in relazione alla rilevazione dei passeggeri trasportati, alle modalità di effettuazione e di comunicazione dei risultati all’Ente	100 UC per ogni giorno di ritardo nell’effettuazione dell’indagine e per ogni aspetto considerato non a standard rispetto agli impegni assunti



#### 14 Altri obblighi del Gestore

1) In caso di escussione totale o parziale della cauzione definitiva, mancato rispetto del termine intermedio previsto per la reintegrazione	100 UC per ogni giorno di ritardo rispetto agli impegni assunti
2) Attivazione di un Contratto di sub affidamento senza la previa autorizzazione dell'Ente affidante e senza l'osservanza della procedura e di quanto previsto all'art. 21 del presente Atto	1.000 UC per ogni evento

Bergamo, 29/12/2023

**Il Direttore**

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi  
del DPR 445/2000 e del D.lgs 82/2005 e norme collegate*