



**SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL BACINO DI BERGAMO  
SERVIZI DI AREA URBANA  
PROSECUZIONE DEI SERVIZI PER GLI ANNI 2020 E 2021.**

**PREMESSO CHE**

1. Il contesto normativo di riferimento per la riforma del trasporto pubblico locale, in attuazione dei principi contenuti nella vigente normativa comunitaria in materia, è rappresentato dal D.Lgs. 422/97, dal D.Lgs. 400/99 e dalle loro successive modificazioni ed integrazioni, nonché legislazione regionale, con particolare riferimento alla Legge Regionale 4 aprile 2012, n. 6, recante *“Disciplina del settore dei trasporti”* e successive modificazioni ed integrazioni.
2. la Regione Lombardia ha approvato in data 10/05/02 con delibera di Giunta n.VII/9021 il Programma Triennale dei Servizi adottato in data 04/02/02 dal Comune di Bergamo con delibera di Consiglio Comunale n. 34/I4130 P.G. e successivamente la Regione Lombardia ha approvato in data 04/11/02 con delibera di Giunta n. VII/10961 il 1° aggiornamento al PTS, adottato in data 15/07/02 dal Comune di Bergamo con delibera di Consiglio Comunale n. 130/I38026 P.G., nei quali sono state individuate:
  - la rete dei servizi di Area Urbana riorganizzata e ristrutturata, oggetto del presente contratto;
  - il quadro delle risorse economico-finanziarie;
  - l’individuazione di 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 n. I63742 P.G. in data 22.10.2002 è stato approvato il disciplinare di gara e il relativo bando dell’appalto del servizio di progettazione, gestione e progressivo adeguamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale – automobilistico e a impianto fisso- nell’Area Urbana di Bergamo.
4. con successiva determinazione dirigenziale n°I12472 P.G. del 20/02/03 è stata approvata la lettera d’invito ed i suoi allegati compreso il capitolato di gara e lo schema di contratto di servizio, per l’appalto del servizio di TPL tramite procedura ristretta mediante il sistema della licitazione privata.
5. dallo svolgimento della procedura di gara, con determinazione dirigenziale n. 42/I5382 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’Impresa 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;
6. Il contratto di servizio rep. N. 2117 è stato sottoscritto con atto pubblico 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. L'art. 7 della ridetta legge regionale stabilisce, in particolare, 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).

In particolare, 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;
  - 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 scrivente, il cui funzionamento è regolato dallo Statuto.
10. In merito alla responsabilità finanziaria, l'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo è competente sui servizi finanziati con risorse della Regione Lombardia. Gli eventuali servizi aggiuntivi sono definiti e finanziati dagli enti locali d'intesa con gli enti 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.
11. In riferimento all'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale nel bacino suindicato, l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo 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. Il trasporto pubblico locale si qualifica come servizio pubblico a rilevanza economica con carattere di "essenzialità" e, pertanto, esso non ammette soluzione di continuità;
13. 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";

14. Con Deliberazione del 26.11.2019 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 2019;
15. Fino al 31 dicembre 2019, il servizio è garantito da ATB Consorzio S.c.a.r.l. in forza del Contratto di servizio rep. N. 2117 e s.m.i., con un programma d'esercizio per il 2019 che prevede una percorrenza di 6.100.000 vetture-km nell'anno e con un corrispettivo annuo di Euro 14.019.667,32 € (IVA 10% inclusa).
16. Si ritiene quindi, in vista della scadenza suindicata, di dover disporre la prosecuzione del servizio di cui al contratto attualmente in essere sopra citato, alle condizioni che si determinano con il presente atto.

**TUTTO CIO' PREMESSO, 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 all'avvicendamento con il nuovo affidamento a conclusione della procedura ad evidenza pubblica di cui in premessa e comunque fino al 31 dicembre 2021, alle condizioni che si illustrano nell'articolato che segue.

**PARTE PRIMA - DISPOSIZIONI GENERALI**

**ART. 1 – Premesse e allegati**

1. Le premesse 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) **Gestore**: il soggetto responsabile dell'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale oggetto del presente Atto e a cui quest'ultimo si rivolge fornendo tutte le informazioni, gli obblighi e le condizioni che lo stesso deve osservare;
  - c) **Nuovo aggiudicatario**: 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;
  - d) **PTS**: il Programma Triennale dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale di cui in premessa;
  - e) **Contratto**: il Contratto di servizio Rep. 2117 del 10/08/2004 come modificato e integrato dai successivi atti di proroga.



### 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 12.201.626 vetture-km equivalenti, corrispondenti a **6.100.813 vetture-km equivalenti per ciascun anno solare** di cui **5.700.813 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. Indipendentemente da quanto sopra, il programma di esercizio di cui al presente atto, qualora intervenga nel periodo di vigenza dello stesso una variazione dell'ammontare delle risorse comunali, regionali e/o statali destinate al finanziamento del servizio, può essere soggetto a riprogrammazione e/o rimodulazione per iniziativa di ciascuna delle Parti e con l'approvazione dell'altra, in termini di istituzione, soppressione o modifica di porzioni di rete, dell'orario di disponibilità per l'erogazione del servizio e/o di fermate, fermo restando che al Gestore dovrà essere garantito l'equilibrio economico-finanziario e la conseguente sostenibilità delle prestazioni da rendersi.
3. È attribuita al Gestore la titolarità della compensazione economica equivalente all'ammontare definito in sede di aggiudicazione 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.
4. Il presente Atto disciplina altresì le condizioni imposte in ordine al rispetto degli standard qualitativi, all'implementazione del sistema di monitoraggio, all'integrazione tariffaria e ai rapporti con l'utenza.
5. L'Ente affidante provvede a effettuare i controlli sui servizi di trasporto pubblico oggetto del presente Atto di cui all'art. 25, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e dei rapporti con l'utenza.

### ART. 4 - Durata dell'affidamento

1. Le condizioni stabilite nel presente Atto si intendono efficaci a decorrere dal **1° gennaio 2020** e fino al **31 dicembre 2021**, in conformità a quanto stabilito dall'art. 5, par. 5 del Regolamento CE n. 1370/2007, direttamente applicabile nel nostro ordinamento e meglio richiamato ed esplicitato in premessa.
2. L'efficacia delle condizioni stabilite nel presente Atto, sebbene disposta sino al 31 dicembre 2021, 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.
3. 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. Il Gestore è tenuto, nell'ottica di cui al precedente periodo, a rispettare le linee programmatiche indicate dall'Ente affidante per il subentro del nuovo affidatario.



4. Alla scadenza dell'affidamento il Gestore è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio fino al subentro del nuovo Aggiudicatario, alle medesime condizioni disciplinate dal presente Atto, per un periodo pari a 6 mesi.
5. Allo scadere de periodo di sei mesi indicato al comma precedente, qualora si rendesse necessario disporre la prosecuzione del servizio per un ulteriore periodo in vista dell'aggiudicazione e/o dell'avvio del servizio da parte del nuovo affidatario, il Gestore garantirà l'effettuazione del servizio stesso alle condizioni che saranno determinate con apposito provvedimento modificativo/integrativo del presente Atto.

#### **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 Euro 28.565.225,80 (IVA inclusa) per l'intera validità del presente atto, pari a 14.282.612,90 € (IVA inclusa) annui, fatta salva diversa rideterminazione dei servizi e, in via proporzionale, 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 dell'anno, da controbilanciarsi attraverso eventuali modifiche delle percorrenze dei programmi di esercizio sulle diverse linee dell'Area Urbana e/o adeguamenti straordinari delle tariffe del sistema tariffario di Area Urbana.
2. L'ammontare unitario chilometrico, 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 Euro 2,3411 € (IVA 10% inclusa), fatto salvo quanto previsto al comma 8. L'ammontare unitario chilometrico dei servizi effettuati con funicolare è determinato in 23,4110 € per km di percorrenza reale.
3. Inoltre, per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi del servizio, è prevista una quota annua per premi non superiore a Euro 224.617,80 (IVA 10% inclusa) come meglio specificato all'art. 23.
4. Eventuali conguagli della compensazione economica complessivamente spettante, nei casi previsti dal presente Atto ai successivi artt. 7, 8 e 9 a seguito di modifiche del programma di esercizio annuale proposto ai sensi dell'art. 6, nonché in relazione agli scostamenti chilometrici accertati su base annua tra le percorrenze previste dal programma d'esercizio annuale e quelle effettivamente consuntivate e di cui al successivo comma 4, saranno calcolati sulla base dell'ammontare unitario chilometrico di cui al comma 2.
5. L'ammontare globale dovuto e l'ammontare chilometrico unitario di cui ai precedenti punti 1 e 2 sono calcolati comprendendo, tra l'altro, l'adeguamento al tasso programmato d'inflazione nella misura già a suo tempo indicata nel Contratto di Servizio Rep. N. 2177 di cui in premessa, che qui si richiama, ai sensi e per gli effetti dell'art. 20, comma 1 del D. Lgs. n. 422/1997.
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:
  - 12.275.733,00 € (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 di penali e dei premi di cui agli artt. 22 e 23;

- 2.006.879,90 € (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.
7. L'Ente affidante riconoscerà al Gestore gli interessi per ritardato pagamento, calcolati in base al tasso legale vigente.
  8. In applicazione del D. Lgs. 422/97, art. 20, comma 1 e nei limiti dell'adeguamento delle risorse per i servizi minimi conferite dalla Regione Lombardia all'Ente affidante, l'ammontare unitario chilometrico dovuto sarà revisionato con cadenza annuale, a partire dall'ammontare dovuto del primo anno, nel limite massimo del 60% del tasso di inflazione effettivo consuntivato nei 12 mesi precedenti, utilizzando l'Indice ISTAT dei prezzi al consumo senza tabacchi per famiglie di operai e impiegati".
  9. Eventuali risorse statali e/o regionali appositamente trasferite all'Ente affidante destinate alla parziale copertura degli oneri 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, salvo quanto previsto ai successivi artt. 7, 8 e 9. Il programma di esercizio 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 Programma di Esercizio copre 365 giorni consecutivi (ovvero 366 nel caso di anno bisestile), salvo i giorni di sospensione programmata del servizio definiti nel Programma di Esercizio.
3. Il Programma di Esercizio comprende esclusivamente le corse per servizio al pubblico. Resta ferma la facoltà del Gestore di erogare servizi di trasporto pubblico locale integrativi al Programma di Esercizio Approvato eventualmente contribuiti da Soggetti Terzi, previa approvazione dell'Ente Affidante e consuntivazione separata.
4. Il Gestore è tenuto, ogni qualvolta nella vigenza del presente Atto si renda necessario e/o opportuno, di coordinare il proprio programma di esercizio 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. Ai sensi di quanto previsto all'art. 7, l'Ente affidante si riserva di chiedere al Gestore modifiche e integrazioni del Programma di esercizio che si rendano necessarie o opportune anche in relazione a mutamenti delle esigenze di domanda, ovvero a seguito di cambiamenti della circolazione o dell'assetto della viabilità, in relazione all'evoluzione degli interventi sul sistema ferroviario e tramviario, in coerenza con gli interventi di programmazione dell'Ente affidante.
6. La decisione dell'Ente Affidante di voler addivenire ad una modifica del Programma di Esercizio nell'ipotesi di cui al precedente comma 5, deve essere comunicata in forma scritta dall'Ente Affidante al Gestore, con l'indicazione della data di decorrenza delle richieste modifiche. Entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, da parte del Gestore, della comunicazione di cui al precedente periodo, il Gestore medesimo provvede alla predisposizione e all'invio all'Ente affidante di una proposta di Programma di Esercizio modificato secondo le indicazioni.
7. Qualora l'Ente Affidante ritenga la proposta conforme alle proprie richieste, il Documento così elaborato costituisce il nuovo Programma di Esercizio, che diviene parte integrante e sostanziale del presente Atto.
8. Nel caso in cui l'Ente Affidante ritenga la proposta non conforme alle proprie richieste, provvede autonomamente alla predisposizione del nuovo Programma di Esercizio, il quale diviene parte integrante e sostanziale del presente Atto.
9. L'Ente affidante non autorizzerà servizi di trasporto che possano risultare in concorrenza con quelli aggiudicati e a definire condizioni di eventuale autorizzazione dei servizi atte ad escludere possibili situazioni di concorrenzialità.

#### **ART. 7 - Modifiche del programma di esercizio su richiesta dell'Ente affidante**

1. Il programma di esercizio, nel periodo di vigenza dello stesso, è soggetto a riprogrammazione su richiesta dell'Ente affidante, anche in termini di istituzione, soppressione o modifica di linee e/o di fermate, per esigenze di pubblica utilità, ancorché connesse alla sperimentazione di nuovi servizi e/o nuove linee.
2. Le modificazioni, laddove comportino una variazione in diminuzione o in aumento della percorrenza annua di cui all'Art.3, contenuta nei limiti di +/-1% (più o meno uno per cento), non causano la revisione della compensazione dovuta.
3. Qualora le esigenze di adeguamento del servizio comportino una variazione su base annua in aumento o in diminuzione delle percorrenze di aggiudicazione superiore ai limiti di cui al comma 2, la compensazione spettante è adeguata in più o in meno, mediante provvedimenti integrativi/modificativi del presente Atto, senza tuttavia necessità di revisione dei punti non direttamente correlati alla variazione, in ragione della variazione delle percorrenze eccedente i rispettivi limiti di cui al comma 2 e dell'ammontare unitario chilometrico dovuto di cui al precedente art. 5 comma 2.
4. Le modificazioni del programma di esercizio di cui ai commi precedenti non possono comunque determinare una variazione in aumento o in diminuzione delle percorrenze e conseguentemente della compensazione annua dovuta che sia superiore al 10% su base cumulativa.
5. L'onere di informare l'utenza sulle modifiche di cui al presente articolo resta a carico del Gestore, che provvede con le modalità di cui all'art. 8 comma 1.



#### **ART. 8 - Modifiche del programma di esercizio su richiesta del gestore**

- a. Il Gestore può apportare modifiche al programma d'esercizio, previa approvazione dell'Ente affidante e garantendo l'informazione all'utenza a partire almeno dai 15 giorni antecedenti e fino alla data di introduzione delle modifiche, provvedendo perlomeno, e comunque salvo quanto previsto agli artt. 15 e 16, a esporre presso le biglietterie e a bordo dei mezzi un apposito avviso che segnali le modifiche di servizio (percorsi e/o orari e/o fermate, ecc.) apportate.
- b. Tali modifiche dovranno comunque assicurare il rispetto delle esigenze dell'utenza e promuovere un crescente livello di soddisfazione sia in termini quantitativi che in termini qualitativi della domanda.
- c. Le modifiche di cui al comma 1, laddove implicino su base annua variazioni in diminuzione o in aumento (a seconda del caso) delle percorrenze di cui all'Art.3, comportano la variazione della compensazione dovuta in ragione delle variate percorrenze e dell'ammontare chilometrico dovuto di cui all'art. 5 comma 2, nel rispetto dei limiti di cui all'Art.7 comma 2.

#### **ART. 9 - Modifiche 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) e comunque nei casi non prevedibili e non imputabili alle parti.
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 effettiva informazione scritta all'Ente affidante e informando tempestivamente e in modo appropriato l'utenza. Le riduzioni temporanee del servizio, comunque debitamente rendicontate, ancorché per la sola parte concorrente al superamento del limite di cui all'art. 7, comma 2, non comportano la revisione della compensazione dovuta. 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. Nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine, sicurezza e salute pubblici, le riduzioni temporanee del servizio da parte del Gestore, seppur eccedenti, su base annua, il limite di cui all'art. 7, comma 2, non comportano variazioni dell'ammontare della compensazione a condizione che il Gestore stesso, informando tempestivamente a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) l'Ente affidante e con forme appropriate l'utenza, abbia provveduto a promuovere modalità di servizio sostitutive o alternative e assicuri, una volta venuta meno la causa di interruzione o sospensione, il pronto ripristino del servizio.
4. Qualora gli eventi di cui ai commi 1 e 3 dovessero determinare su base annua un incremento delle percorrenze e tale incremento, cumulato a quelli di cui al precedente art. 6, fosse contenuto nei limiti di cui all'art. 7, comma 2, la compensazione dovuta non è soggetta ad alcuna variazione. Nell'ipotesi di incremento su base annua delle percorrenze superiore al limite di cui al precedente art. 7, comma 2, la compensazione economica dovuta è adeguata in ragione della variazione delle percorrenze eccedente il suddetto limite e dell'ammontare unitario chilometrico dovuto di cui all'art. 5 comma 2.
5. Qualora la regolare erogazione del servizio possa essere limitata da lavori, attività o da eventi e manifestazioni formalmente a conoscenza dell'Ente affidante, quest'ultimo 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 invocare l'inadempimento di alcun obbligo dell'Ente stesso quale causa di sospensione dei servizi, salvo le cause e gli eventi di cui ai precedenti commi 1 e 3.
  7. In caso di mancata esecuzione del servizio da parte del Gestore per cause diverse da quelle previste nei precedenti commi 1 e 3, 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 le iniziative necessarie per garantire l'erogazione del servizio, con rivalsa sul Gestore per le spese sostenute mediante corrispondente trattenuta sulla prima rata utile in pagamento allo stesso. Per lo svolgimento del servizio l'Ente affidante può avvalersi di altre imprese.
  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 i nodi di interscambio con l'Area Urbana, a partire almeno dai 5 giorni lavorativi antecedenti e sino alla data di effettuazione dello stesso.
  9. In caso di afflusso straordinario e imprevedibile di viaggiatori, conseguente ad eventi a carattere turistico, artistico-culturale e sportivo, che non era 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.

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

1. I beni qualificabili come essenziali all'esercizio del servizio, anche ai fini di cui alla Deliberazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 49/2015 (e s.m.i.) e relativi Allegati, sono i seguenti: Stazione Autolinee Bergamo, Funicolare Città Alta, Funicolare San Vigilio, Deposito-Officina di Via Gleno, Bergamo.
2. Per i beni essenziali 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 del Gestore addetto all'esercizio del servizio relativo al servizio, suddiviso per mansione e con indicazione del costo complessivo e della tipologia di contratto è trasmesso preventivamente all'Ente Affidante all'inizio di ciascun anno e tenuto aggiornato almeno annualmente con la frequenza stabilita dal successivo comma 8.
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 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 ed assistenziale 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 è tenuto a dotarsi di un Direttore o di un Responsabile di Esercizio in possesso dei requisiti di idoneità morale, finanziaria e professionale così come previsto dal DM n. 448/91, il cui nominativo è comunicato all'Ente Affidante. Il Direttore d'Esercizio è responsabile della puntuale attuazione del programma d'esercizio nei termini di cui all'art. 6 del presente Atto. L'eventuale modifica del Direttore o Responsabile d'Esercizio dovrà essere comunicata almeno 48 ore prima della data di presa servizio dello stesso.
7. Il Gestore, in relazione all'esercizio dei servizi di trasporto pubblico a mezzo di impianti a fune, ai sensi del DM n. 753/80 e s.m.i., ai fini della sicurezza e della regolarità del servizio, è tenuto a dotarsi di un Direttore d'Esercizio nonché di un Capo Servizio, di macchinisti e un congruo numero di agenti di servizio, in possesso dei titoli di abilitazione e dei requisiti di idoneità morale, finanziaria e professionale fissati dal DM n. 1533/85, il cui elenco nominativo e le eventuali modifiche dello stesso dovranno essere comunicati negli stessi termini di cui al comma 6.
8. Il Gestore, fatto salvo quanto previsto al comma 6, deve trasmettere all'Ente affidante, con frequenza annuale nei termini di cui al precedente comma 2, l'elenco aggiornato del personale addetto al servizio, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute.
9. 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 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 subaffidatarie, 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 precedenti del presente Atto tali da non giustificare l'acquisto in considerazione della sostenibilità economica-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. Nel caso in cui per cause imputabili al Gestore (quali ad esempio il non rispetto delle procedure di bando o la mancata messa a disposizione della propria quota di investimento) l'Ente Affidante perdesse una parte o l'intero finanziamento programmato, è applicata al Gestore una penale pari al 20% della quota di finanziamento perduta o non conseguita.
5. Il Gestore è tenuto a garantire che i mezzi acquistati ai fini del rinnovo (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 Technologie*") 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 sotto elencati da intendersi come minimi (valori percentuali riferiti al numero di mezzi autorizzati al servizio, scorta compresa)::
  - a) anzianità massima di immatricolazione non superiore a 15 anni, elevabile a 18 anni limitatamente ai mezzi identificati come scorta ed a 20 anni per autosnodati di scorta. Il limite massimo della scorta è pari al 30%;
  - b) 94 % (minimo) climatizzati;
  - c) 100 % (minimo) accessibili a utenti con ridotta capacità motoria; Ai fini di cui al presente punto, i mezzi dovranno essere attrezzati con pedane sollevatrici per carrozzelle disabili, relativo spazio attrezzato a bordo, avere sedute riservate ai passeggeri a ridotta capacità motoria, sistemi di annuncio delle fermate e indicatori di direzione, acustici e luminosi, atti a favorire la mobilità degli ipovedenti;



- 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 omologati 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.

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 manutenzione e pulizia. Tali programmi dovranno essere trasmessi all'Ente Affidante.
8. L'Ente Affidante non darà applicazione alle penali previste dall'art. 22 del contratto di servizio Rep. N. 2117 per il mancato raggiungimento degli standard qualitativi inerenti al parco mezzi, salvo quanto disposto al successivo comma 13.
9. L'Ente affidante, previa comunicazione, può sempre verificare, mediante propri incaricati e con controlli a campione, la composizione del parco, il suo stato di efficienza e l'effettivo rispetto del programma di manutenzione 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.
10. Al termine del periodo di efficacia del presente Atto, ovvero in caso di revoca, risoluzione, decadenza dello stesso, l'Ente affidante si riserva di sottoporre a perizia i mezzi acquistati con contributi pubblici al fine di accertare l'effettivo stato degli stessi e l'efficacia degli interventi manutentivi effettuati dal Gestore, il quale sarà comunque chiamato a rispondere dell'eventuale deterioramento dei mezzi che vada oltre la normale usura secondo gli esiti della perizia nonché a corrispondere la penale stabilita all'art. 22.
11. 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.
12. Al Gestore è consentito il trasporto di passeggeri in piedi, sempre e comunque solo per brevi tratti e tempi brevi, ai sensi della D.G.R. n. VI/47011 del 13/12/1999, nei limiti del numero dei posti indicati nella carta di circolazione del singolo mezzo.
13. Il Gestore si impegna ad attivare progressivamente i sistemi tecnologici acquisiti all'interno dei bandi di cui alla DGR X/5144/2016 ("Bando Technologie") e delle DGR X/1934/2014 e DGR 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, sia ai fini del monitoraggio del servizio che ai fini delle consuntivazioni. Al proposito il Gestore si impegna a formulare all'Ente Affidante un programma che preveda, compatibilmente con le tempistiche di implementazione dei sistemi tecnologici da parte del fornitore delle tecnologie:



- a) L'accesso ai dati di monitoraggio del servizio, anche in forma sperimentale, entro i primi sei mesi del primo anno di validità del presente Atto.
- b) L'informazione in tempo reale dell'orario di arrivo alle fermate dotate di pensiline attrezzate e/o tramite applicazione smartphone o web.

L'ottemperanza al programma di attivazione 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. L'integrazione tariffaria di cui al presente comma non dovrà comportare riduzione dei ricavi da traffico nei confronti del Gestore.
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 il 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. In considerazione del fatto che l'adozione del sistema STIBM potrebbe comportare variazioni degli introiti tariffari (in aumento o in diminuzione), il Gestore e l'Ente Affidante si riservano di valutare a consuntivo per attivare le necessarie azioni mitigative finalizzate al rispetto all'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"*),



concordando con il Gestore le modalità attuative e il rispettivo coinvolgimento in rapporto, tra le altre, 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 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 comunicazione all'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 la riserva per quest'ultimo di richiedere un riscontro a consuntivo sui risultati delle iniziative intraprese.
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 rispettando le seguenti condizioni minime:
  - a. Le diverse tipologie dei titoli di viaggio, da acquistarsi a cura e spese del Gestore, devono essere realizzati nel rispetto dei requisiti di anticontraffazione;
  - b. I punti di vendita (anche automatizzati) devono essere distribuiti uniformemente sul territorio servito avendo particolare riguardo per le aree con maggiore densità di popolazione;
  - c. I punti vendita (anche automatizzati) devono essere in numero non inferiore a 1 ogni 500 abitanti nel Comune di Bergamo e 1 ogni 2000 abitanti in ciascuno degli altri Comuni dell'Area Urbana, con almeno una rivendita in ogni Comune in grado di vendere il biglietto di corsa semplice anche nei giorni festivi;
  - d. Deve essere garantita la vendita a bordo dei titoli di viaggio con l'eventuale applicazione del sovrapprezzo di cui al Sistema tariffario vigente:
    - Sull'intera rete su gomma nella fascia oraria serale (dalle ore 20.30 sino alle ore 6.30);
    - Limitatamente alle tratte di Area Urbana esterne al territorio comunale di Bergamo (salvo deroghe stabilite in accordo con l'Ente Affidante), dall'inizio al termine del servizio festivo.



8. 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.
9. 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.
10. Il Gestore ha l'obbligo di riconoscere la validità degli abbonamenti annuali emessi al 31 dicembre 2019 fino alla scadenza originariamente prevista da tali abbonamenti.
11. 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. 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 nel corso dell'esecuzione del Contratto di servizio.
2. Il Gestore esercisce i servizi affidati nel rispetto degli standard minimi di qualità attuali, ed in coerenza con gli obiettivi dell'Ente affidante di migliorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi.
3. Il Gestore si dota di un sistema per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, inteso a verificare e individuare i necessari od opportuni adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi di erogazione dello stesso. A tal fine il Gestore è tenuto:
  - a. ad avvalersi di una società terza, non controllata, specializzata e di riconosciuta esperienza e professionalità, per le attività di rilevazione ed elaborazione dei risultati;
  - b. a effettuare almeno una indagine per ogni anno di durata dell'efficacia del presente Atto, in periodi di effettuazione del servizio significativi dal punto di vista della domanda servita;
  - c. a sottoporre le specifiche tecniche di effettuazione delle indagini all'Ente affidante per un previo parere.



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 ispezioni e delle verifiche campionarie promosse dell'Ente affidante, secondo quanto previsto dall'art. 24;
  - 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.

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 saranno adottati quale riferimento per l'applicazione dei premi ai sensi di quanto previsto al successivo art. 23.
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 2 mesi dalla data di spedizione del presente Atto e a procedere ad ulteriore aggiornamento della Carta alla data del 31 dicembre 2020 e, in ogni caso, con cadenza annuale, sulla base dei risultati raggiunti nel precedente anno solare, trasmettendola all'Ente affidante entro 90 giorni dal termine dell'anno solare di riferimento 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. 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. L'Ente affidante, 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. 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 presso i punti vendita più prossimi alle linee stesse. Il libretto degli orari, unitamente ai prospetti per singola linea o per gruppi di linea di area omogenea, dovranno essere disponibili presso le biglietterie, le autostazioni e i principali nodi di interscambio. 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, operativi nei giorni e secondo gli orari di apertura giornalieri di seguito riportati in relazione alle singole tipologie di servizi all'utenza, contattabili nelle modalità ivi precisate:
    - Ufficio informazioni (per orari, tariffe, 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): tramite Numero Verde, sito internet aziendale, tutti i giorni della settimana, dalle ore 08:00 alle ore 18:00;
    - Ufficio informazioni (per oggetti smarriti): tramite Numero Verde, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00;
    - Ufficio Rapporti con la Clientela (per raccogliere reclami, proposte, segnalazioni e suggerimenti): tramite Numero Verde e fax, sito internet aziendale, via e-mail e presso



l'ufficio medesimo, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30;

- 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 17:30;
- Ufficio Rapporti con la Clientela (per rimborso in caso di servizi non effettuati o irregolari): tramite Numero Verde 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 17:30;

- e. realizzazione di un sito Internet aziendale che soddisfi 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 di cui sopra dovrà 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 (da distribuire anche sugli autobus), 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.
3. 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;
4. 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.



5. 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.
6. 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 regionale. 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 e/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 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, 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 secondo le periodicità, gli schemi e gli standard concordati.
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.



7. Il Gestore deve trasmettere all'Ente affidante con cadenza mensile, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento, apposita autocertificazione attestante l'assolvimento dei versamenti contributivi previdenziali e assicurativi unitamente ai documenti previsti dal sistema di monitoraggio ed alla rendicontazione delle percorrenze di cui all'art. 5, comma 4.

#### **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, almeno 6 mesi prima della scadenza del periodo di efficacia delle condizioni di cui al presente Atto:
  - a. l'elenco del parco finanziato 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 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 fruite 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;
  - c. l'elenco del personale dipendente non dirigente preposto alla rete oggetto di esercizio da trasferire al nuovo Aggiudicatario, suddiviso per tipo di contratto, qualifica e costo complessivo;
  - d. 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 Aggiudicatario;
  - e. i beni di proprietà per i quali non sussista l'obbligo di trasferimento e che intenda mettere a disposizione.
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.
3. Il Gestore è tenuto inoltre a presentare all'Ente affidante, almeno 60 giorni prima della scadenza dell'efficacia delle condizioni di cui al presente Atto l'elenco nominativo del personale di cui al comma 1 lett. c).

#### **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 2.589.870,02 pari al 18% del la 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. E' 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 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 suoi confronti.
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 vigenza del precedente contratto di servizio, per una quota del servizio, con il limite massimo del 25% delle vetture-km-anno indicate nel Programma di Esercizio, purché i soggetti



- subaffidatari siano, nel momento attuale, in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di trasportatore su strada (DM 448/91) .
2. È vietata la cessione del contratto. L'esecuzione delle prestazioni subaffidate ai sensi del precedente punto non può formare oggetto di ulteriore subaffidamento. Il subaffidamento decade alla cessazione dell'affidamento dei servizi oggetto del presente Contratto.
  2. Il Gestore, al fine di ottenere l'autorizzazione di cui al comma 1, allega alla propria richiesta informazioni sull'impresa subaffidataria prescelta, certificando la sussistenza dei requisiti di idoneità giuridico - morale, argomentando circa la capacità professionale e finanziaria della stessa di assolvere alla prestazione che intende subaffidare, 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.
  3. Il subaffidamento dei servizi di cui al comma 1 deve essere regolato con apposito contratto, da depositare presso l'Ente affidante entro 15 giorni prima dalla data di spedizione del presente Atto, indicante la quota del programma di esercizio da subaffidare, con indicazione delle linee/corse oggetto del subaffidamento. 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.
  4. Il Gestore conserva in ogni caso la titolarità e la responsabilità del servizio, sia nei confronti dell'Ente affidante sia nei confronti dell'utenza. Il subaffidamento decade comunque alla cessazione dell'affidamento dei servizi oggetto del presente Atto.
  5. Il Gestore dà atto che le imprese subaffidatarie applicano per le singole tipologie di trasporto interessate dal subaffidamento i rispettivi contratti collettivi di lavoro loro applicabili come sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria..
  6. Il Gestore è tenuto a comunicare all'Ente affidante le eventuali variazioni della quota del programma di esercizio subaffidato e delle condizioni previste per il subaffidamento.
  7. 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 e la regolarità contributiva ai fini previdenziali e assicurativi.

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

### **ART. 22 - PENALI**

1. A eccezione dei 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 danno eventualmente subito, qualora l'Ente affidante accerti, da parte del Gestore, il ritardo, l'inadempimento, l'inesattezza o la violazione rispetto a quanto stabilito nel presente Atto e in tutti i suoi allegati, 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, fermo restando l'obbligo del Gestore di adempiere a quanto indicato nel provvedimento di diffida e salva la decadenza dell'affidamento, saranno applicate nei confronti dello stesso le penali di cui all'allegato, secondo le modalità ivi disciplinate, il cui



importo complessivo non potrà comunque superare su base annua la percentuale del 10% della compensazione annuo dovuta.

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 delle rilevazioni della qualità erogata effettuate dal Gestore, ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 24.
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 si legge, senza alcuna responsabilità del Gestore.
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.

#### **ART. 23 - PREMI**

1. In considerazione degli obiettivi dell'Ente affidante di miglioramento dell'efficacia e della qualità del servizio percepita dall'utenza, il Gestore si impegna ad incrementare gli indicatori scelti con lo scopo di migliorare i parametri di offerta, i cui dati base e obiettivo di riferimento e le relative modalità di calcolo saranno preventivamente definiti annualmente in sede di Comitato Tecnico, scelti con lo scopo di migliorare i parametri di offerta.

La determinazione dei premi avviene considerando:

- Una quota del 30% viene destinato a premi per il miglioramento dell'efficacia, espresso in termini di incremento del numero dei passeggeri trasportati paganti;
  - Una quota del 70% viene destinato a premi per il miglioramento della qualità e dell'informazione all'utenza, nei casi di significativo miglioramento rispetto agli standard di base.
2. L'Ente affidante determina i premi di cui al presente articolo in ragione del livello di raggiungimento dei suddetti obiettivi, secondo le condizioni, il valore dei premi e il metodo di calcolo previsti, in relazione a ogni singola fattispecie. Il risultato conseguito in relazione a ogni singolo indicatore di riferimento è espresso in termini percentuali, con arrotondamento alla seconda cifra decimale più prossima.
  3. Il premio è valutato e applicato su base annua e non potrà superare il valore massimo complessivo di Euro 224.617,80 € (IVA 10% inclusa).
  4. L'Ente affidante liquida l'eventuale premio in sede di conguaglio annuo della compensazione dovuta, secondo quanto previsto all'art. 5 comma 6.

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

1. Il Gestore è tenuto a predisporre il "Rapporto annuale sui servizi", articolato secondo quanto concordato con l'Ente Affidante, elaborato sulla base dei Rapporti mensili e dalla documentazione prevista, secondo la relativa tempistica, agli articoli 5/11/12/15/16. I rapporti periodici, unitamente alle attività di monitoraggio esperite dell'Ente affidante ai sensi del



presente articolo, dell'art. 15, 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, in conformità con le modalità di rilevazione, il formato e gli standard concordati con l'Ente Affidante.

2. I Rapporti di cui al comma 2 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 ai fini dell'applicazione del sistema dei premi, di cui all'art.23.
3. Il Gestore è tenuto a redigere i rapporti periodici e quello annuale per ognuno degli anni di efficacia delle condizioni di cui al presente atto e a presentarli entro 20 giorni dal termine del periodo cui rispettivamente si riferiscono. 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 nel citato allegato.
6. Il Gestore si impegna a trasmettere un documento di presentazione dei risultati delle rilevazioni della qualità percepita e delle indagini sui passeggeri trasportati, di cui agli art. 15 e 23, entro 30 giorni dalla data di conclusione delle indagini e a predisporre opportune sintesi dei risultati stessi 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 10 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 per singola linea e in totale;
  - statistica sulle corse non effettuate, per singola linea e causale, con riferimento perlomeno alle seguenti:
    - mancanza del personale di servizio;
    - mancanza del mezzo di previsto impiego;
    - forza maggiore (specificare);
    - sciopero;
    - sinistro;
    - altro (specificare);
  - statistica sulla regolarità e puntualità del servizio, dato medio di rete, complessivo e, separatamente, in relazione alle fasce orarie di punta e di morbida;
  - rendiconto consuntivo sui ricavi tariffari e sui titoli venduti, dato complessivo e per singola tipologia;
  - statistica sui reclami e sulle proposte degli utenti, 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 o in concomitanza con la presentazione del consuntivo di cui al comma 9, rileva i seguenti indicatori necessari per la misurazione degli obiettivi di efficacia, efficienza e qualità e per la definizione del sistema premiante e li rappresenta nel Rapporto Annuale dei servizi di cui al comma 1 del presente articolo:
  - il numero di passeggeri trasportati, distinti per tipo di documento di viaggio (con una stima dei non paganti) e distinti per linea; i dati annui complessivi dovranno essere stimati sulla base dei documenti di viaggio venduti, adottando per ogni documento di viaggio un coefficiente moltiplicativo concordato con l'Ente Affidante e mantenuto invariato per l'intera durata del Contratto; i dati distinti per linea e per giorno-tipo dovranno essere stimati sulla base di monitoraggi svolti almeno una volta all'anno in giornate tipiche;
  - il numero di passeggeri-chilometro annuo, distinti per linea;
  - il numero di corse offerte in coincidenza con le corse ferroviarie;
  - il costo di produzione chilometrico, distinto per linea, con specificazione del metodo di calcolo;
  - l'incidenza del costo del personale sul costo totale di produzione;
  - 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, distinti per linea, 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), distinti per linea;
  - l'elenco delle corse non effettuate con specificazione della linea e dell'orario;
  - il numero di corse offerte con indice di occupazione nella sezione di massimo carico superiore all'80%, con specificazione della linea e dell'orario, (stimato in base ai dati dichiarati sul "Registro di Bordo" di ogni mezzo del parco);
  - 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.
5. 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 sia su carta, sia su supporto informatico e devono essere corredati da allegati tecnici contenenti i dati raccolti in formato compatibile con quello in dotazione all'Ente Affidante
6. L'Ente affidante si riserva di chiedere al Gestore, in corso di efficacia delle condizioni di cui al presente Atto, 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.
7. 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 2020 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.

#### **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:
  - 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 dei premi;
  - 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 di norme di legge o regolamentari;
  - e) qualora il Gestore sia sottoposto a fallimento, ovvero ad altra procedura concorsuale di liquidazione;
  - 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. 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 agli eventuali maggiori oneri che lo stesso dovrà sostenere per il riaffidamento del servizio a un diverso Gestore ed in relazione agli ulteriori danni subiti.
3. 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.
4. In caso di revoca dell'affidamento l'Ente affidante può riconoscere un indennizzo al Gestore. 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 delle disposizioni di cui al comma 4 è causa di decadenza dall'affidamento, con conseguente applicazione del precedente art. 28.

#### **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.

#### **Allegati**

Costituiscono parte integrante del presente Atto i seguenti allegati:

1. Standard di qualità e penali

**il Direttore**

**ing. Emilio Grassi**

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



**SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL BACINO DI BERGAMO  
SERVIZI DI AREA URBANA  
PROSECUZIONE DEI SERVIZI PER GLI ANNI 2020 E 2021.**

**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 ad adempiere a quanto eventualmente indicato nella comunicazione, la penale, già quantificata nella comunicazione di violazione, acquista efficacia e diventa 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 ad adempiere a quanto eventualmente indicato nella comunicazione, verrà quantificata e comunicata la penale applicata.
3. Nei casi di violazione degli obblighi previsti dal presente Atto e da tutti i suoi allegati, l'onere della prova è a carico del Gestore; pertanto l'Ente affidante sarà tenuto unicamente a comunicare la violazione accertata o segnalata e la penale da applicarsi, mentre il Gestore, qualora 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. 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<br>per ogni evento                                  |
| 2) Variazione non autorizzata degli orari di esercizio  | 100 UC<br>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<br>per ogni giorno di ritardo<br>nell'adempimento |
| 4) Mancato adeguamento dell'esercizio in relazione a quanto previsto dall'art. 7 del Presente Atto                                  | 1.000 UC<br>per ogni giorno di ritardo<br>nell'adempimento |
| 5) Soppressione non autorizzata di linee/corse (vedi Presente Atto per eccezioni)   | 1.000 UC<br>per ogni evento                                |
| 6) Istituzione non autorizzata di linee/corse (vedi Presente Atto per eccezioni)  | 100 UC<br>per ogni evento                                  |

## 3 Materia tariffaria

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1) Variazione non autorizzata o mancata applicazione delle tariffe approvate                  | 1.000 UC<br>per ogni evento |
| 2) Variazione o introduzione non autorizzata di titoli e tariffe ulteriori a quelle approvate | 1.000 UC<br>per ogni evento |
| 3) Mancato rispetto degli impegni in materia di applicazione del sistema tariffario integrato | 1.000 UC<br>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 subaffidamento) | 1.000 UC<br>per ogni evento                                |
| 2) Mancata nomina di idoneo Direttore o Responsabile di esercizio.  | 1.000 UC<br>per ogni giorno di ritardo<br>nell'adempimento |



|   |   |
|---|---|
| 3) Mancato rispetto degli impegni di regolarità contributiva e verso gli enti assicurativi e previdenziali  | 5.000 UC<br>per ogni omissione o irregolarità |
| 4) Mancato rispetto degli impegni connessi alla formazione del personale aziendale.   | 1.000 UC<br>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<br>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<br>per ogni evento |
| 2) Distrazione non autorizzata di mezzi da linea a noleggio (fuorilinea)  | 1.000 UC<br>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<br>per ogni evento |
| 4) Utilizzo di mezzo con AVM non funzionante o non attivato (applicabile a decorrere dalla data programmata)  | 1.000 UC<br>per ogni evento |

## 6 Regolarità del servizio

|  |   |
|--|---|
| 1) Mancato rispetto degli indici di regolarità mensile del servizio                        | 1.000 UC<br>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<br>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 rispetto all'orario programmato             | 1.000 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 | 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<br>per ogni evento   |
| 3) Mancata esposizione presso autostazioni, stazioni e nodi di interscambio della pianta della rete integrata del trasporto pubblico  | 100 UC<br>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<br>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<br>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 UC<br>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<br>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<br>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<br>per ogni evento   |
| 4) Mancato rispetto degli impegni assunti in relazione all'attivazione e mantenimento Sito internet Consortile  | 1.000 UC<br>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<br>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<br>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<br>per ogni giorno di ritardo<br>rispetto agli impegni<br>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<br>per ogni giorno di ritardo<br>rispetto agli impegni<br>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<br>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<br>+ 100 UC per ogni giorno di<br>ritardo                   |
| 11) Mancata messa a disposizione dei dati acquisiti dal sistema di AVM (applicabile a decorrere dalla data programmata)  | 1.000 UC fisso<br>+ 100 UC per ogni giorno di<br>ritardo                   |
| 12) Mancata messa a disposizione dei dati acquisiti dal sistema di bigliettazione elettronica (applicabile a decorrere dalla data programmata)   | 1.000 UC fisso<br>+ 100 UC per ogni giorno di<br>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<br>per ogni scostamento rispetto<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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)   | 1.000 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 +<br>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 subaffidamento 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  |