

***INDIRIZZI ULTERIORI PER LA REDAZIONE DI UN
CONTRATTO DI SERVIZIO IN MATERIA DI
TRASPORTO PUBBLICO
e allegata
carta degli utenti***

AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNI INDIRIZZI PARTICOLARI, RELATIVI ALLO SPECIFICO SETTORE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, IL DOCUMENTO PRINCIPALE INTITOLATO “INDIRIZZI GENERALI PER LA REDAZIONE DI UN CONTRATTO DI SERVIZIO”.

PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NEGLI INDIRIZZI GENERALI.

Novembre 2009

COMITATO SCIENTIFICO

Prof. Federico Bona Galvagno, Magistrato (Presidente), dott. Marco Benacchio (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Direzione Trasporti), ing. Andrea Cirelli (Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani dell'Emilia Romagna); avv. Lucia Pitzurra (Garante regionale del servizio idrico integrato del Lazio)

GRUPPO TECNICO

Avv. Ignazio Sillitti (coordinatore), avv. Antonio Ciccia, prof. Adelmo Crotti, prof. Giuseppe Genon, dott. Pierfranco Risoli

AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI TORINO

Commissione amministratrice

Carlo Foppa (Presidente), Francesco Bruno, Mario Cifarelli, Michela Favaro, Susanna Fucini, Massimiliano Motta, Riccardo Negro, Angela Maria Rosolen

Struttura

Enrico Bayma (Direttore), Alessia Battaglia, Leonardo Bonfanti, Marco Pariani, Michele Pasino, Alberto Ritucci, Marina Serazio, Rita Tavaglione

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Via IV Marzo 19, 10122 Torino.

Per contattare l'Agenzia è possibile scrivere all'indirizzo: agenziaservizi@comune.torino.it oppure telefonare ai numeri 011 4422151 / 011 4422154 o inviare un fax allo 011 4422183.

<http://www.comune.torino.it/consiglio/agenziaservizi>

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Riproduzione, anche parziale, vietata senza autorizzazione

INDICE

PREMESSA.....	1
1. OGGETTO DEL CONTRATTO.....	1
1.1 Definizione dell'oggetto del contratto.....	1
1.7 Durata del contratto	1
2. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO.....	1
2.1 Piano delle attività, dimensione dell'offerta e programma degli interventi	1
2.1.1 Individuazione dell'utenza.....	1
2.1.2 Individuazione ambiti geografici della prestazione.....	1
2.1.3 Individuazione ambiti cronologici della prestazione.....	2
2.1.4 Obblighi di prestazione principale.....	2
2.1.5 Obblighi accessori alla prestazione principale	2
2.1.6 Obblighi di programmazione	3
2.1.8 Obblighi di incremento della prestazione.....	3
2.1.9 Obblighi di investimento.....	3
2.3 Condizioni economiche.....	3
2.3.1 Obblighi economici (ad es. "canone") a favore dell'ente affidante e relativa disciplina interessi moratori in caso di ritardi o inadempimenti.....	3
2.4 Tariffa.....	3
2.4.1 Modalità di determinazione della tariffa.....	3
2.4.9 Integrazione tariffaria.....	4
2.5 Livelli standard del servizio.....	4
2.5.1 Individuazione dei livelli standard di quantità e qualità del servizio....	4
2.6. Carta di qualità dei servizi.....	5
2.6.2. Modalità di audit interno specifico.....	5
2.10 Qualificazione personale.....	5
2.10.3 Obbligo di osservanza di leggi e contratti collettivi.....	5
2.11 Rapporti con gli utenti.....	5
2.11.10 Istituzione di un sistema di monitoraggio permanente sotto la diretta responsabilità dell'ente locale (art. 2, comma 461, lettera d), legge 244/2007).....	5
2.12 Rapporto con l'ente pubblico affidante.....	6
2.12.2 Oggetto dei report: prestazione, qualità, piani di sviluppo, controllo di gestione.....	6
2.12.4 Accesso a notizie, informazioni e documenti.....	6
3. OBBLIGHI DELL'ENTE PUBBLICO.....	6
3.1 Eventuale trasferimento risorse e beni strumentali.....	6
3.2. Obblighi economici a favore del gestore e relativa disciplina, interessi moratori in caso di ritardi o inadempimenti	7
3.2.2 Adeguamento degli obblighi economici.....	7
3.3 Altri obblighi dell'ente pubblico	7
4. ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	8
4.1 Esecuzione delle prestazioni.....	8
4.1.5 Garanzie reali o personali relative a esatta esecuzione da parte del gestore e da parte di appaltatori o subaffidatari.....	8
4.2 Reclami e clausole penali.....	8
4.2.2 Clausole penali per inadempimenti.....	8
5. VICENDE MODIFICATIVE E SCIoglimento DEL CONTRATTO.....	8

<u>5.1 Modalità di modifiche contrattuali.....</u>	<u>8</u>
<u>ALLEGATO: CARTA DEGLI UTENTI.....</u>	<u>8</u>

PREMESSA

L'ente pubblico può decidere di effettuare un affidamento unico per l'intero servizio (rete di superficie e metropolitana) oppure prevedere appalti separati per Metro e superficie, oppure separare ulteriormente la rete tramviaria da quella bus. Va tenuto presente che un'eccessiva frammentazione può comportare l'impossibilità di conseguire economie di scala e la conseguente riduzione dei costi e comporta maggiori oneri amministrativi per la gestione della procedura concorsuale da parte dell'ente affidatario. D'altra parte, il vantaggio di un "pacchetto" di dimensioni ridotte risiede nella possibilità per un maggior numero di aziende di partecipare alla stessa e quindi in una più ampia possibilità del manifestarsi degli effetti della concorrenza.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 DEFINIZIONE DELL'OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto di servizio da stipulare ha come oggetto l'erogazione del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano così come definito dal programma di esercizio allegato, a fronte di un orario di servizio definito sulla base di una determinata velocità commerciale.

1.7 DURATA DEL CONTRATTO

In Piemonte si applica l'art. 10, comma 2, della L.R. n. 1 del 4/1/2000, ai sensi del quale i contratti di servizio del trasporto pubblico locale devono avere un periodo di validità pari a sei anni.

Anche a livello nazionale sei anni è la durata minima del contratto di servizio, ma limitatamente al trasporto pubblico ferroviario (cfr. D.L. n. 5/2009, convertito in legge n. 33/2009).

Laddove non vi sia una specifica normazione comunitaria, nazionale o regionale sulla durata del contratto, si farà riferimento a quanto previsto nel documento degli indirizzi generali.

2. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

2.1 PIANO DELLE ATTIVITÀ, DIMENSIONE DELL'OFFERTA E PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

2.1.1 Individuazione dell'utenza

In ossequio ai principi di uguaglianza, parità di trattamento e non discriminazione, il servizio di trasporto pubblico locale è garantito a tutti i soggetti che ne facciano richiesta senza distinzione alcuna.

Va peraltro specificato che tale servizio è garantito, con le modalità previste dal successivo 2.1.4, ai soggetti deboli, quali le persone diversamente abili, gli anziani, i bambini.

2.1.2 Individuazione ambiti geografici della prestazione

Il servizio di trasporto dovrà riguardare tutta l'area per la quale l'ente pubblico è competente ovvero, nel caso in cui decida di suddividere il servizio in più lotti, per la parte di territorio interessata.

2.1.3 Individuazione ambiti cronologici della prestazione

Si veda quanto previsto nel successivo 2.1.4.

2.1.4 Obblighi di prestazione principale

In alcuni contratti di esercizio in essere non sono contenute specifiche dettagliate relativamente alle modalità di fornitura del servizio. Si fa riferimento ad un ammontare complessivo di “veicoli-km” che devono essere prodotti in un anno ma non vi è alcuna indicazione relativa al tipo di mezzo con il quale il servizio viene prodotto. Poiché un “veicolo-km” può essere prodotto con mezzi aventi caratteristiche assai diversificate (dal minibus elettrico ad un tram articolato a più elementi con capacità pari a 200 passeggeri) è evidente che, qualora si preveda di affidare il servizio tramite gara, occorrerà specificare per ciascuna linea (ed eventualmente fascia oraria / giorno della settimana) il veicolo che deve essere utilizzato. In alternativa, si può prevedere l’indicazione di una “capacità oraria” da soddisfare abbinata ad una frequenza minima e lasciando al concorrente la scelta del mezzo. Oltre alla definizione della quantità di servizio da offrire è possibile specificare vincoli di carattere qualitativo dell’offerta quali: l’utilizzo di mezzi a pianale ribassato, la disponibilità di un sistema di informazione all’utenza e di impianto di condizionamento, la conformità a determinati standard relativi alle emissioni inquinanti ed ai consumi, un limite relativo all’anzianità/percorrenza già effettuata dei mezzi. I veicoli utilizzati devono rispondere alle previsioni del Codice della Strada ed alle altre normative vigenti in materia di sicurezza.

Per quanto concerne i veicoli utilizzati occorre inoltre specificare:

- livrea;
- modalità di esposizione di messaggi pubblicitari;
- obbligo di indicazione dei posti riservati ad anziani e disabili;
- obbligo di indicazione in corrispondenza delle porte di salita che il servizio è svolto per conto dell’ente pubblico che ha affidato il servizio;
- obbligo di indicare all’esterno del mezzo il numero della linea e la destinazione (indicare dimensioni), il numero del veicolo all’esterno ed all’interno dei mezzi facilmente identificabile
- obbligo di esporre una tabella indicante le tariffe in vigore e delle sanzioni previste per i trasgressori;
- obbligo di esporre una tabella indicante il soggetto cui rivolgere eventuali reclami / segnalazioni;
- obbligo di garantire la pulizia dei veicoli sia all’interno che all’esterno;
- obbligo di esposizione della carta di qualità dei servizi o almeno di un estratto con indicazione del luogo dove la stessa possa essere facilmente ed integralmente consultata;
- obbligo di predisposizione di sistemi informatici visivi o vocali per le comunicazioni agli utenti
- obbligo di indicazione del percorso e delle fermate

Il contratto deve contenere un’analitica descrizione dei percorsi e degli eventuali periodi di sospensione / riduzione del servizio (festività).

2.1.5 Obblighi accessori alla prestazione principale

Obbligo di attivarsi per il recupero dell’evasione tariffaria con quantificazione delle risorse che si intendono dedicare a tale obiettivo e certificazione dei risultati conseguiti

2.1.6 Obblighi di programmazione

Il gestore dovrà adeguare la sua programmazione aziendale agli obiettivi individuati nei programmi triennali dei servizi approvati dalla Regione dalla Provincia e dal Comune (per la Città di Torino: dall'Agenzia per la mobilità), prevedendo oneri, benefici e costi per tale adeguamento.

Nella revisione periodica del corrispettivo, tale adeguamento alla modificata situazione sarà uno dei parametri di riferimento, da valutare nell'ambito della naturale evoluzione dei flussi quantitativi.

Si veda anche quanto previsto al successivo 5.1.

2.1.8 Obblighi di incremento della prestazione

Si veda quanto previsto dal successivo 5.1.

2.1.9 Obblighi di investimento

A titolo esemplificativo si può sottolineare come particolare rilevanza possa avere nel settore del trasporto pubblico locale il prevedere l'obbligo di sostituzione, sia pur graduale e secondo un piano prestabilito, dei mezzi di trasporto, affinché la flotta circolante sia adeguata alle esigenze di:

- riduzione dell'impatto inquinante;
- maggior comfort per gli utenti;
- piena accessibilità da parte dei soggetti deboli.

Ulteriore esempio può riguardare il prevedere che le fermate dei mezzi siano attrezzate per garantire all'utenza informazioni sul servizio e agio nell'attesa (posizionamento di pensiline).

2.3 CONDIZIONI ECONOMICHE

2.3.1 Obblighi economici (ad es. "canone") a favore dell'ente affidante e relativa disciplina interessi moratori in caso di ritardi o inadempimenti

Nel contratto di affidamento avente ad oggetto il servizio di trasporto pubblico locale, occorre definire l'entità e le modalità di corresponsione dell'eventuale canone per l'utilizzo degli impianti fissi (rete tranviaria e metropolitana, depositi, magazzini, officine ed eventuali altri beni strumentali del servizio), nel caso in cui questi siano concessi dallo stesso ente pubblico affidante, nonché l'eventuale riduzione dello stesso in caso di indisponibilità per un dato arco di tempo di una parte delle infrastrutture.

2.4 TARIFFA

2.4.1 Modalità di determinazione della tariffa

Ai sensi dell'art. 19, comma 5, del D.Lgs 422/1997, gli introiti dall'utenza dovranno garantire che il rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi (al netto dei costi da infrastruttura) dovrà essere pari almeno a 0,35.

2.4.9 Integrazione tariffaria

L'adozione di un unico schema tariffario valido per tutte le modalità offerte con un unico documento di viaggio il cui prezzo non dipende dai mezzi o dai vettori utilizzati, né dal numero di eventuali trasbordi, ma soltanto dalla 'quantità' di trasporto acquistata (es. tempo) va a vantaggio di alcuni passeggeri, essendo assimilabile ad uno sconto, ma riduce i ricavi per i gestori e pone un problema di ripartizione.

In generale, il tema presuppone dunque un attento confronto – a carico dell'ente affidante in sede di elaborazione del contratto di servizio – fra

- (i) i benefici del titolo integrato (biglietto o abbonamento) che incide positivamente sulla promozione della Domanda di TPL (più utenti, meno esternalità da traffico privato); e
- (ii) gli effetti dell'integrazione tariffaria sull'equilibrio economico dei singoli contratti (gomma e ferro).

Il primo aspetto non deve sottovalutare anche che i più avvantaggiati dall'introduzione di un sistema di tariffazione integrata sono chiaramente coloro che necessitano di utilizzare molto i mezzi pubblici (sia in termini di tempo che di modalità usufruite), e poiché, a parità di tariffa pagata e in relazione alla quantità di trasporto consumata, essi pagano meno rispetto agli utenti a basso utilizzo, il minor prezzo (relativo) applicato ai primi si trasforma automaticamente in un maggior prezzo (relativo) applicato a coloro che fanno un uso scarso o comunque limitato del trasporto pubblico.

Il risultato è dunque un forte effetto di compensazione, tale per cui lo sconto che di fatto viene concesso agli utenti ad elevato utilizzo ricade interamente su coloro che se ne servono poco.

Il secondo aspetto è legato alla modalità di ripartizione fra operatori dei proventi per titoli integrati. I criteri fondamentali per la ripartizione dei ricavi tra i diversi gestori coinvolti possono essere (anche utilizzati in contemporanea in un sistema misto):

- l'offerta di servizi (posti-km o vetture-km);
- i passeggeri trasportati;
- i titoli di viaggio venduti da ciascun vettore;
- un criterio fisso, deciso 'a tavolino', in cui spesso si utilizzano i proventi storici, ovvero i ricavi realizzati dagli operatori in periodi precedenti l'integrazione, come standard di riferimento per la definizione delle percentuali di competenza.

2.5 LIVELLI STANDARD DEL SERVIZIO

2.5.1 Individuazione dei livelli standard di quantità e qualità del servizio

Ai sensi dell'art. 10 della L. R. 4/2000, gli standard di qualità del servizio dovranno riguardare, in particolare:

- regolarità e puntualità;
- velocità commerciale;
- affidabilità del servizio;
- informazione ai clienti;
- rispetto dell'ambiente;
- età dei veicoli;
- manutenzione, comfort e pulizia dei veicoli e delle fermate;
- sicurezza;
- comportamento del personale.

Gli standard quantitativi e qualitativi dovranno peraltro anche verificare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi di efficienza ed efficacia nella produzione del servizio conformemente alle indicazioni dei programmi triennali.

2.6. CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI

2.6.2. Modalità di audit interno specifico

Occorre prevedere per il gestore l'obbligo di acquisire / mantenere la validità per tutta la durata dell'affidamento della certificazione di qualità serie ISO 9002:1994 ovvero ISO 9001: 2008 (ovvero equivalenti) relativa al servizio di TPL di persone. La certificazione attesta che l'azienda è in grado di assicurare agli utilizzatori dei propri servizi gli standard previsti dalla Carta dei servizi ed in particolare che:

- ha messo in atto tutti gli strumenti necessari per conoscere e, se possibile, soddisfare le esigenze dei propri clienti;
- rispetta gli impegni presi in termini di puntualità e regolarità delle corse;
- dispone di strumenti per raccogliere i reclami dell'utenza e rispondere nei tempi previsti;
- dispone di strumenti di comunicazione con il pubblico in grado di informarlo in relazione al servizio erogato (per esempio: orari alle paline, comunicazioni a bordo nel caso di variazioni del servizio);
- fornisce al proprio personale la formazione e l'addestramento necessari a fornire gli standard di servizio previsti;
- assicura il funzionamento dei mezzi e la loro sicurezza; consente l'accesso al servizio anche delle categorie più svantaggiate (per esempio: persone con limitata capacità motoria);
- è in grado di migliorare continuamente i propri standard di servizio.

2.10 QUALIFICAZIONE PERSONALE

2.10.3 Obbligo di osservanza di leggi e contratti collettivi

Ai sensi dell'art. 10, comma 2, lettera m), della L.R. 1/2000, il gestore dovrà applicare ai lavoratori addetti al servizio il contratto collettivo di lavoro, distinto a seconda delle singole tipologie del comparto dei trasporti, così come sottoscritto dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative dalle associazioni datoriali di categoria.

2.11 RAPPORTI CON GLI UTENTI

2.11.10 Istituzione di un sistema di monitoraggio permanente sotto la diretta responsabilità dell'ente locale (art. 2, comma 461, lettera d), legge 244/2007)

L'ente pubblico deve poter disporre di dati oggettivi relativi al servizio effettivamente erogato dal gestore, tra i quali si citano a titolo esemplificativo: la quantità di servizio prodotto in termini di veicoli-km, la tipologia dei mezzi utilizzati, la rispondenza degli orari reali di effettuazione del servizio con il programma di esercizio.

A tal fine occorre che il gestore predisponga i mezzi impiegati con sistemi di localizzazione e di identificazione dei veicoli in grado di "colloquiare" con il sistema informativo esistente e sue eventuali modifiche.

È altresì da prevedere una serie di controlli a campione "su strada" del servizio offerto.

2.12 RAPPORTO CON L'ENTE PUBBLICO AFFIDANTE

2.12.2 Oggetto dei report: prestazione, qualità, piani di sviluppo, controllo di gestione

Il gestore deve trasmettere all'ente pubblico report a cadenza mensile relativi alle percorrenze effettuate ed alle interruzioni di servizio nonché informazioni relative ad eventuali incidenti accaduti durante l'esercizio

Su base annuale o semestrale il concessionario deve effettuare un'indagine sull'andamento dei passeggeri e dei passeggeri-km trasportati tramite società specializzate e certificate. Su base annuale potranno essere richiesti da parte dell'ente pubblico ulteriori report riguardanti la qualità del servizio ed i piani di sviluppo.

2.12.4 Accesso a notizie, informazioni e documenti

L'ente pubblico deve poter accedere presso i depositi aziendali per acquisire informazioni relative alle condizioni dei veicoli quali, ad esempio, la composizione dei gas di scarico e la funzionalità dei dispositivi per la verifica dei titoli di viaggio.

3. OBBLIGHI DELL'ENTE PUBBLICO

3.1 EVENTUALE TRASFERIMENTO RISORSE E BENI STRUMENTALI

Per quanto concerne la disponibilità dei mezzi occorrenti per l'effettuazione del servizio (bus, tram, veicoli della metropolitana) sono possibili due opzioni.

Nel primo caso, l'ente affidante richiede ai partecipanti alla gara il possesso attuale o la disponibilità futura, prima dell'inizio del servizio, dei mezzi necessari all'espletamento del servizio stesso mentre, nell'altro, l'ente pubblico dispone dei veicoli e li mette a disposizione del privato che si aggiudica la gara. Un elemento che risulta fondamentale nella decisione da parte delle imprese di acquistare o no i veicoli è rappresentato dalla durata del contratto; quanto più breve è tale periodo tanto maggiore è il rischio di non riuscire ad ammortizzare l'investimento effettuato. La cessione ai privati dei veicoli rilevati dall'azienda che in precedenza eserciva il trasporto rende d'altro canto possibile la partecipazione alla gara anche di quelle società che, pur dotate di idonea organizzazione, a causa della limitatezza dei mezzi di proprietà, ne sarebbero preventivamente escluse.

L'aspetto più critico della seconda soluzione è rappresentato dal fatto che, non essendo i mezzi di sua proprietà, l'azienda privata può essere indotta a non effettuare un'adeguata manutenzione degli stessi con conseguente rapido decadimento delle loro caratteristiche prestazionali; ciò implica la necessità per l'ente pubblico di predisporre un piano di monitoraggio continuo delle condizioni dei veicoli sia sotto il profilo della sicurezza di marcia che della qualità del servizio offerto.

Oltre alla disponibilità dei mezzi occorre definire le modalità in base alle quali vengono messe a disposizione del gestore le infrastrutture il cui uso venga concesso direttamente dall'ente pubblico affidante (strutture costituenti la linea di metropolitana, la rete tramviaria nonché i depositi e le rimesse).

Per quanto riguarda la Regione Piemonte, l'attuale disciplina portata dall'art. 11, comma 3, della L.R. n. 1/2000 prevede che, in caso di subentro, "i beni strumentali finanziati a qualsiasi titolo dalla Regione, mantengono il vincolo di destinazione d'uso per i periodi di cui all'articolo 16. Qualora il precedente gestore non ceda la proprietà di tali beni al nuovo aggiudicatario, è tenuto a restituire alla Regione la quota parte dei contributi erogati, corrispondente al periodo di mancato utilizzo. In tale caso decade il vincolo di destinazione d'uso. Per l'acquisto dal precedente gestore di altri beni strumentali senza vincolo di destinazione l'aggiudicatario gode del diritto di prelazione".

3.2. OBBLIGHI ECONOMICI A FAVORE DEL GESTORE E RELATIVA DISCIPLINA, INTERESSI MORATORI IN CASO DI RITARDI O INADEMPIMENTI

Il corrispettivo annuo viene definito sulla base dell'offerta complessiva di servizio espressa sia in termini di posti-km che di vett.-km. Il corrispettivo unitario opportunamente pesato, verrà utilizzato come riferimento nel caso di incrementi / riduzioni del servizio che oltrepassino una soglia di flessibilità entro la quale il corrispettivo rimane invariato.

A tal riguardo occorre individuare analiticamente in quali casi la minor erogazione del servizio rispetto al preventivo sia da ricondursi a responsabilità del concessionario (gestore) e quando al concedente (ente pubblico).

Nel contratto devono essere specificate le modalità di corresponsione del corrispettivo.

Il corrispettivo del contratto può essere fissato al lordo (*gross tender*) o al netto (*net tender*) degli incassi. Nel primo caso è l'ente pubblico ad assumersi il rischio delle entrate e l'operatore privato viene finanziato per l'intero costo del servizio. Nel secondo invece gli incassi spettano al gestore e il servizio viene affidato alla società che richiede il sussidio minimo. Questo sistema rappresenta un incentivo per il privato ad accrescere la qualità ed eventualmente la quantità del servizio fornito al fine di incrementare l'utenza e dunque i propri introiti; d'altra parte, per garantirsi del maggiore rischio di impresa, il privato potrebbe tutelarsi con un'offerta che comporta un maggior costo complessivo.

Inoltre il sistema "net" può ridurre il grado di competizione in quanto il gestore preesistente ha interesse a non fornire informazioni certe sulle entrate ai potenziali concorrenti.

In caso di adozione del sistema "net cost" devono necessariamente essere definiti prima della gara la struttura tariffaria e la tipologia dei titoli di viaggio nonché entità e categorie di utenza che beneficeranno di agevolazioni tariffarie o di libera circolazione.

È possibile adottare un sistema di incentivi / sanzioni correlato all'evoluzione della domanda soddisfatta e di una serie di indicatori di qualità che consentono di valutare le singole componenti del servizio offerto (rispetto dei tempi di percorrenza, pulizia, condizioni generali del veicolo, sicurezza, comportamento dei conducenti, ecc.). E' possibile altresì prevedere una ripartizione fra ente affidatario e gestori dei maggiori ricavi ottenuti con il recupero dell'evasione tariffaria. E' altresì possibile prevedere la possibilità per il gestore di applicare riduzioni rispetto alle tariffe di riferimento al fine di incrementare l'utenza.

3.2.2 Adeguamento degli obblighi economici

L'importo che deve essere pagato dall'ente pubblico alla società che si aggiudica la gara può fare riferimento a prezzi fissi oppure variabili in base al verificarsi di determinate circostanze. Il ricorso ad un sistema di prezzi fissi rappresenta la soluzione ottimale per l'ente pubblico; in questo modo, infatti, si esclude il ricorso a successive contrattazioni in ambito non competitivo che determinano un maggior potere contrattuale da parte del privato e oneri aggiuntivi di natura amministrativa. Una soluzione intermedia fra quelle sopra descritte è quella che prevede il ricorso ad un sistema di prezzi fissi indicizzati in base a taluni parametri quali il tasso di inflazione o il prezzo del carburante che non sono sotto il controllo degli operatori.

3.3 ALTRI OBBLIGHI DELL'ENTE PUBBLICO

Il costo di produzione dei servizi di trasporto locale è influenzato in misura rilevante dalla velocità commerciale dei mezzi. Come evidente, una minor velocità commerciale comporta un impiego di risorse maggiori sia in termini di personale che di consumi. L'evoluzione di tale fattore esula in larga misura dalla possibilità di controllo da parte del concessionario. Il Comune deve quindi assumere l'impegno a mantenere invariate le condizioni di circolazione del flusso veicolare sulla rete. Qualora ciò non fosse possibile occorre definire le modalità di ricalcolo del corrispettivo

alla luce della variazione delle stesse sia nel caso di riduzione che di incremento della velocità.

4. ESECUZIONE DEL CONTRATTO

4.1 ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

4.1.5 Garanzie reali o personali relative a esatta esecuzione da parte del gestore e da parte di appaltatori o subaffidatari

Il gestore deve disporre di un numero di mezzi adeguato per garantire il regolare esercizio e per far fronte ad eventuale picchi di utenza. A garanzia dell'esatto adempimento può pertanto essere opportunamente previsto l'obbligo che il gestore comunichi con cadenza semestrale all'ente pubblico i dati aggiornati della flotta, suddivisa per ciascuna tipologia di mezzi.

4.2 RECLAMI E CLAUSOLE PENALI

4.2.2 Clausole penali per inadempimenti

I principali inadempimenti sono i seguenti: mancata produzione di una parte del servizio, mancato rispetto degli standard di qualità, gravi inadempienze sotto il profilo della sicurezza per addetti e utenti.

5. VICENDE MODIFICATIVE E SCIoglimento DEL CONTRATTO

5.1 MODALITÀ DI MODIFICHE CONTRATTUALI

Ai sensi dell'art. 10 della L. R. 4/01/10, decorsa la metà del periodo contrattuale (tre anni), l'amministrazione concedente verifica, anche sulla base delle indicazioni dei programmi triennali dei servizi:

- il raggiungimento degli obiettivi previsti dal contratto di servizio;
- l'idoneità della rete dei servizi in funzione della domanda;
- l'integrazione della rete dei servizi rispetto all'intero sistema dell'offerta.

Per rispettare quanto previsto dalla suddetta legge regionale occorrerà esplicitare che, qualora dalla verifica effettuata si rendesse necessario modificare, in aumento o in diminuzione, la rete dei servizi, l'azienda di trasporto è obbligata a prestare il servizio alle stesse condizioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo di assegnazione per i servizi in aumento e fino alla concorrenza del 15 per cento per i servizi in diminuzione.

ALLEGATO: CARTA DEGLI UTENTI

Si veda l'allegato.

Carta degli utenti
allegata agli
indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di
servizio in materia di
trasporto pubblico

AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNE CLAUSOLE PARTICOLARI, RELATIVE ALLO SPECIFICO SETTORE DEL TRASPORTO PUBBLICO, LA CARTA DEGLI UTENTI ALLEGATA AGLI “INDIRIZZI GENERALI PER LA REDAZIONE DI UN CONTRATTO DI SERVIZIO”.

PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NELLA CARTA DEGLI UTENTI IVI ALLEGATA

Sezione IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici del servizio di trasporto pubblico

Come previsto dalla clausola 2.11.1 degli indirizzi generali per la redazione del contratto di servizio, la carta degli utenti individua nelle clausole che seguono il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato che deve essere comunque garantito a favore degli utenti.

Gli obblighi sotto riportati costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio. I parametri ivi previsti dovranno essere resi noti al pubblico e diventeranno un preciso obbligo non soltanto verso l'ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

4.1 Continuità e regolarità dell'erogazione.

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. I servizi sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni che detta norma prevede per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto. Il Gestore si impegna a garantire la regolarità del servizio, avvalendosi di una struttura organizzativa atta a monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane, pomeridiane e notturne per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive. Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

4.1.1 Servizio di emergenza

Qualora, per i motivi esposti al punto 4.1, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore a XX ore/giorni, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

4.2 – A) Servizi di superficie

- indicazione del parco mezzi (n° tram, autobus, convogli metropolitana)
- chilometri di rete (lunghezza di esercizio)
- chilometri di corsie preferenziali
- numero delle fermate
- numero delle linee (linee con bus, bus elettrici, tram,)
- indicazione tipologia delle linee (a frequenza, ad orario, notturne, festive ecc.)
- distanza media delle fermate
- ore di copertura giornaliera
- volume di produzione per anno (totale km percorsi da vetture in servizio)
- numero di passeggeri trasportati per anno

4.2 – B) Metropolitana

- lunghezza complessiva del percorso
- numero delle stazioni
- tempo di percorrenza
- numero dei treni
- volume di produzione per anno (totale km percorsi da treni in servizio)
- numero di passeggeri trasportati per anno.

4.3 Dati sulla qualità del trasporto pubblico locale e indicazione dei livelli di miglioramento

Per le voci considerate è prevista l'indicazione dei dati attuali e dei livelli relativi agli obiettivi di incremento.

4.3 - A) Servizi

Comfort

- mezzi di superficie climatizzati
- treni climatizzati
- numero fermate con pensiline

Tutela ambientale (mezzi di superficie)

- mezzi ibridi (percentuale sul totale)
- mezzi a metano (percentuale sul totale)
- mezzi elettrici (percentuale sul totale)
- mezzi a carburante euro 3 o superiori (percentuale sul totale)

Informazione e comunicazione relativa a mezzi di superficie

- fermate con indicazione di orari
- mezzi con video informativi a bordo

Informazione e comunicazione relativa alla metropolitana

- banchine con indicazione del tempo di attesa del prossimo treno
- vetture con video informativi a bordo

Rete di vendita e attività di verifica dei titoli di viaggio

- indicazione del numero di punti vendita ogni 1.000 abitanti
- mezzi con emettitrici automatiche a bordo
- presenza del personale di verifica a bordo (numero di ore per anno)

Accessibilità per diversamente abili

- bus con pedana per salita carrozzelle e area attrezzata
- tram con pianale a livello banchina e area attrezzata per carrozzelle
- treni con pianale a livello banchina e area attrezzata per carrozzelle
- stazioni della metropolitana con percorsi e mappe tattili

4.3 – B) Linee di superficie

Produzione

- rapporto tra corse effettuate e corse programmate
- velocità commerciale media di mezzi di superficie, distinta per i tram e gli autobus (espressa in km/h)

Sicurezza del viaggio

- percentuale dei sinistri per i quali è accertata una responsabilità diretta del gestore rispetto al totale dei sinistri

Età del parco mezzi

- età media degli autobus
- età media dei tram

Pulizia dei mezzi (indicazione della percentuale dei mezzi trattati sul totale)

- pulizia ordinaria giornaliera
- pulizia a fondo mensile con lavaggio e disinfezione

4.3 – C) Metropolitana

Produzione

- rapporto tra corse effettuate e corse programmate
- velocità commerciale media della metropolitana (espressa in km/h)

Sicurezza

- funzionamento avvisatore acustico della chiusura delle porte (% di casi di non funzionamento)
- stazioni con sistema di video sorveglianza
- stazioni con presidio di vigilanza

Età del parco dei treni

- età media dei treni

Pulizia treni (indicazione della percentuale dei mezzi trattati sul totale)

- pulizia ordinaria giornaliera
- pulizia a fondo mensile con lavaggio e disinfezione

Pulizia stazioni (indicazione della percentuale delle stazioni trattate sul totale)

- pulizia ordinaria giornaliera (pavimenti, ascensori, scale, portarifiuti)
- pulizia a fondo mensile con lavaggio e disinfezione
- raccolta rifiuti (numero interventi giornalieri per stazione)

4.3 – D) Dotazioni e frequenza dei servizi

Impianti (% con presenza di):

- affissione orari
- informazioni e mappe
- emettitrici automatiche di biglietti

Mezzi (bus, tram e filobus)

- annuncio vocale della prossima fermata
- pedale di allarme per richiesta di intervento
- sistema di video sorveglianza

Indicazione della frequenza dei passaggi per tipologia di linea (linea ad alta o bassa frequenza, diurna, notturna) nei giorni feriali e festivi

Metropolitana

- dotazione delle stazioni (scale mobili, ascensori, WC, locali commerciali, emettitrici automatiche di biglietti, rivendite di biglietti, parcheggi)
- dotazione dei treni (indicazione del percorso e delle stazioni, annuncio vocale della prossima fermata, avvisatore acustico di apertura e chiusura delle porte, video informativi a bordo)
- frequenza dei passaggi
- informazioni fisse nelle stazioni (mappa della rete autofilotranviaria, mappa della città, mappa del servizio di superficie extraurbano, cartelli informativi delle condizioni di trasporto)

4.4 Dati sulla customer satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a XX anni successivi a quello della registrazione.

Fornisce i dati al concessionario con cadenza almeno semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti dal contratto di servizio.

Il Gestore è tenuto a collaborare come previsto dalla legge alle indagini di customer satisfaction al fine conoscere la valutazione degli utenti sul servizio reso. Il Gestore si impegna a valutare, con le rappresentanze istituzionali, sindacali, l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e le associazioni dei consumatori:

- indicazione del livello di soddisfazione complessivo;
- indicazione del livello di soddisfazione per singola caratteristica del servizio offerto.

Individuazione degli indicatori di qualità per servizio di superficie e metropolitana

Comfort

- mezzi con interni confortevoli e funzionali
- temperatura interna dei mezzi
- presenza di pensiline alla fermate e sedili alle banchine
- affollamento dei mezzi o dei treni
- Tutela ambientale mezzi poco rumorosi e non inquinanti
- attenzione del gestore al rispetto ambientale

Informazione e comunicazione

- informazioni aggiornate su percorsi ed orari alle fermate
- informazioni sui tempi di attesa alle fermate
- facilità di individuazione delle fermate
- presenza sui treni di informazioni sull'itinerario
- presenza in stazione di informazioni aggiornate sul servizio

Assistenza ai clienti

- servizio di assistenza allo sportello
- servizio di assistenza al telefono
- impegno del gestore al dialogo con il pubblico degli utenti
- facilità di contatto col gestore per informazioni sul servizio

Rete di vendita

- adeguatezza del numero di punti vendita di biglietti e abbonamenti
- funzionamento delle biglietterie automatiche
- gamma dei biglietti e abbonamenti disponibili
- modalità di pagamento dei titoli di viaggio

Accessibilità per i diversamente abili

- facilità di salita e discesa dai mezzi (solo superficie)
- accessibilità alle banchine (solo metropolitana)
- funzionamento delle scale mobili (solo metropolitana)

Regolarità del servizio

- regolarità nelle ore di punta
- frequenza nell'arco della giornata

Sicurezza

- stile di guida del conducente
- sicurezza all'interno dei mezzi
- gestione delle emergenze
- funzionamento dei tornelli per l'accesso nelle stazioni metro
- illuminazione delle stazioni metro

Pulizia

- manutenzione e pulizia esterno dei mezzi e dei treni
- pulizia interna dei mezzi e dei treni
- pulizia delle stazioni

Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standards indicati nel contratto di servizio.

4.5 Previsione delle condizioni per il trasporto di animali e bagagli

ANIMALI

Indicazioni circa le condizioni di trasporto gratuito di animali, dimensioni, modalità di trasporto.

Indicazioni circa l'accesso ai mezzi da parte dei cani che accompagnano i passeggeri non vedenti.

Indicazioni circa il trasporto degli animali in caso di notevole affollamento dei mezzi pubblici.

BAGAGLI

Indicazione delle condizioni per il trasporto gratuito di bagagli, numero di colli per viaggiatore, dimensioni massime lunghezza x altezza x larghezza.

Indicazione circa aste, sci ed oggetti simili. Indicazioni circa il trasporto di biciclette.

4.6 Sistema tariffario

Indicazione delle tipologie dei titoli di viaggio e degli abbonamenti, indicazione della tariffa ordinaria e di quelle agevolate, indicazione delle condizioni per accedere a ciascuna tariffa differenziata.

Indicazione delle condizioni di trasporto, modalità e luogo di acquisto dei titoli di viaggio (se previsto in vettura o no), annullamento del titolo, comportamento in caso di mancato funzionamento delle macchine obliterate, incedibilità del titolo, obbligo di conservazione durante il tragitto e di esibizione a richiesta del personale di verifica.

4.7 Tutela dei viaggiatori

Copertura assicurativa per i soggetti trasportati

Indicazione dei massimali

Indicazione delle modalità delle richieste di risarcimento

Indicazione dei dati da fornire con la richiesta di risarcimento