



CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Concessione servizi di

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA

RETE A DOMANDA DEBOLE

Ambiti MUGELLO-ALTO MUGELLO e VALDARNO-VALDISIEVE

CUP B19G16000310009 CIG 67401557DB CPV 60112000-6

CAPITOLATO

ART. 1 - DEFINIZIONI

1. Ai fini del presente Capitolato si assumono le seguenti definizioni:

- **ATO regionale:** Ambito Territoriale Ottimale per il servizio di trasporto pubblico su gomma, coincidente con il territorio dell'intera Regione Toscana
- **Concessionario:** Aggiudicatari della concessione oggetto del presente Capitolato
- **Ente Concedente:** Città metropolitana
- **Programma base di Esercizio:** Programma di esercizio da aggiornare al momento della stipula del contratto
- **Elenco Addetti:** Elenco del personale che transita dagli attuali gestori del servizio al Concessionario
- **Elenco Beni:** Elenco dei beni mobili e immobili che transita dagli attuali gestori al Concessionario
- **PEF - Piano economico finanziario:** documento che descrive le componenti economiche e finanziarie per l'equilibrio della gestione e i fattori di produttività ed efficienza del servizio
- **Regione:** Regione Toscana
- **Osservatorio Regionale:** Osservatorio per la mobilità e i trasporti di cui all'art. 34 della L.R. 42/98
- **Osservatorio nazionale:** Osservatorio nazionale sulle politiche del trasporto pubblico locale di cui al comma 300 art. 1 della Legge 244/2007
- **Osservatorio Trasporti:** Osservatorio per la mobilità e i trasporti della Città metropolitana
- **Lotto unico regionale:** ambito territoriale coincidente ai fini dell'esercizio del servizio di TPL su gomma con l'intero territorio della Regione Toscana
- **Rapporto di contribuzione:** è il rapporto tra ricavi da traffico e la somma dei ricavi da traffico più il corrispettivo pubblico e contributo per programma di rinnovo straordinario bus
- **PMR:** persone a mobilità ridotta ai sensi del REGOLAMENTO (UE) N°181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n°2006/2004
- **Regolamento:** Regolamento 03 gennaio 2005, n° 9/R – Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n° 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su gomma
- **Legge:** Legge 31 luglio 1998 n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale)
- **Pegaso:** sistema tariffario integrato, istituito dalla Regione Toscana.

ART. 2 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE

1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento in concessione di servizi di trasporto pubblico locale, a domanda debole, ai sensi del Regolamento CE n. 1370/2007, nei seguenti Ambiti della Città metropolitana, come rappresentati nell'**Allegato A** al presente Capitolato:

1) Ambito 1 "Mugello –Alto Mugello": servizi da esercire nei territori dei Comuni di Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Vaglia, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Scarperia e San Piero a Sieve;

2) Ambito 2 "Valdarno Valdisieve": servizi da esercire nei territori dei Comuni di Figline e Incisa Valdarno, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina.

2. La Città metropolitana, nella convenzione sottoscritta con i suddetti Comuni per la gestione associata dei servizi oggetto del presente Capitolato, è stata delegata all'espletamento della procedura di gara e alla sottoscrizione e gestione del contratto di servizio.

3. L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, come da **Allegato O " Griglia di valutazione dell'offerta tecnica ed economica"**.

4. L'affidamento è unitario per i due Ambiti, ancorché suddivisi ai soli fini dell'esercizio delle funzioni di programmazione, ed è finanziato con risorse del Fondo nazionale trasporti, trasferite dalla Regione. Nell'**Allegato B "Programma base di Esercizio. Indirizzi e vincoli per la progettazione"** al presente Capitolato, sono descritti:

☐ i servizi dell' Ambito "Mugello - Alto Mugello", per una percorrenza annua di **758.640,18 Km**, così ripartiti:

- servizi di trasporto pubblico locale programmati per Km 747.085,33
- servizi di trasporto pubblico locale flessibili (a chiamata) da programmare per Km 11.554,85

☐ i servizi dell'Ambito "Valdarno Valdisieve", per una percorrenza annua di **897.462,86 Km**, così ripartiti:

- servizi di trasporto pubblico locale programmati per Km 702.176,57
- servizi di trasporto pubblico locale flessibili (a chiamata) da programmare per Km 136.517,31
- linea di trasporto circolare nel Comune di Figline e Incisa Valdarno da programmare per Km 58.768,98.

5. Il "Programma base di Esercizio", riferito ad un "Anno convenzionale" (corrispondente al periodo 01/01/2015-31/12/2015) descrive per ogni linea: estremi del percorso con indicazione delle fermate, percorrenza annua, lunghezza delle corse, tipologia delle corse e periodicità dell'esercizio (scolastica, feriale, festiva, giornaliera), periodo di servizio della linea, velocità commerciale, orari.

6. I valori di produzione chilometrica ed oraria sono riferiti all'"Anno convenzionale": costituiscono riferimento per la gara, ma sono suscettibili di modifica in relazione ai calendari effettivi, anche scolastici, degli anni di affidamento.

7. L'Ente Concedente si riserva la facoltà di istituire servizi speciali di trasporto in occasione di eventi straordinari (manifestazioni, fiere, eventi culturali, ecc.) prevedendo di volta in volta la compensazione dovuta nonché le condizioni e modalità di esercizio. Tali servizi saranno offerti innanzitutto al

Concessionario e solo in caso di rifiuto espresso potranno essere offerti alle medesime condizioni a soggetti terzi individuati nelle forme di legge.

Art. 3 – DOCUMENTI ALLEGATI AL CAPITOLATO

1. L'esercizio dei servizi e l'adempimento degli impegni e obblighi dell'Ente Concedente e del Concessionario, scaturenti dalla gara, saranno regolati mediante contratto di servizio, nel rispetto di quanto disposto dal presente Capitolato e dai seguenti allegati, che ne costituiscono parte integrante:

- Allegato A	Rappresentazione degli Ambiti territoriali
- Allegato B	Programma base di esercizio. Indirizzi e vincoli per la progettazione
- Allegato C	Elenco Addetti
- Allegato D	Elenco Beni
- Allegato E	Disciplina Tariffaria
- Allegato F	Controllo del prodotto
- Allegato G	Caratteristiche tecniche bus
- Allegato H	Prescrizioni Osservatorio
- Allegato I	Qualità e tabella indicatori
- Allegato L	Reclami
- Allegato M	Penali
- Allegato N	Linee guida per la redazione del Piano Economico Finanziario
- Allegato O	Griglia di valutazione dell'offerta tecnica ed economica
- Allegato P	Schema contratto di servizio

2. Il servizio dovrà essere avviato dal giorno successivo alla stipula del contratto, che dovrà intervenire entro sei mesi decorrenti dall'aggiudicazione definitiva. Il ritardato avvio del servizio è sanzionato come da Allegato M "Penali".

ART. 4 - SERVIZI FLESSIBILI

1. Il servizio di trasporto pubblico a chiamata si può svolgere con percorsi e orari flessibili o fissi e le corse si effettuano, in tutto o in parte, solo previa prenotazione.

2. I servizi a chiamata, in entrambi gli Ambiti e la linea di trasporto circolare nell'Ambito 2, dovranno essere progettati e proposti dal concorrente nel rispetto delle percorrenze date.

ART. 5 - SERVIZI CON PERIODICITA' SCOLASTICA

1. I servizi di trasporto pubblico locale con periodicità "scolastica" sono rivolti in modo indifferenziato a tutti gli utenti.

2. Entro il mese di luglio di ogni anno il Concessionario dovrà tarare il servizio, con decorrenza dal successivo mese di settembre, sulla base dei calendari effettivi (quello scolastico e quello diverso da quello dell'Anno convenzionale di cui all'art. 2, quanto ad associazione giorni-cadenze), previo coordinamento con le Istituzioni scolastiche e tenuto conto dell'assetto dei servizi dell'ATO regionale. Il Programma di esercizio sarà trasmesso alla Città metropolitana per l'approvazione. Per il primo anno di attività, il Programma di

esercizio, fino al 31 agosto, dovrà essere sottoposto all'approvazione della Città metropolitana almeno un mese prima dell'avvio del servizio.

3. I Comuni che organizzano il trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia, utilizzando le linee del trasporto pubblico, garantiscono a loro cura e spese la presenza a bordo di un accompagnatore, con esclusione di ogni onere a carico del Concessionario.

ART. 6 - VALORE DELLA CONCESSIONE

1. Il valore complessivo della presente concessione è stimato in Euro 22.727.302,32 oltre iva, come di seguito specificato.

2. Il corrispettivo per i servizi di trasporto pubblico, è stimato annualmente in Euro 2.649.764,86 e per l'intera durata del contratto, comprensiva dell'opzione di proroga, in Euro 21.198.118,88 oltre iva. L'importo ha carattere indicativo, poiché suscettibile di variazione in relazione al ribasso offerto dal Concessionario, all'adeguamento inflattivo del prezzo unitario e alle ulteriori variazioni previste nel presente Capitolato.

3. L'importo annuale sopra indicato sarà integrato di Euro 0,136/km oltre iva fino ad un massimo di Euro 225.230,01/anno oltre iva per l'attuazione del Programma di rinnovo dei mezzi, per ogni annualità dal 2019 e fino al termine della concessione, come specificato all'art. 24 che segue. Tale quota, finalizzata alla copertura dei costi per il rinnovo del parco bus, integra la parte di corrispettivo destinata alla medesima finalità già ricompresa nel prezzo offerto.

4. Il corrispettivo chilometrico potrà essere inoltre integrato di Euro 0,0134 oltre iva, e comunque fino ad un massimo di Euro 22.225,42/anno oltre iva, a fronte della stipula con le rappresentanze sindacali dell'azienda di un contratto integrativo che garantisca al personale transitato dai precedenti gestori il medesimo trattamento economico previsto dai contratti aziendali vigenti al momento del trasferimento. L'importo integrativo sarà pari complessivamente al 50% del valore economico del contratto integrativo aziendale sottoscritto con le OOSS, e comunque fino a concorrenza dell'importo sopra indicato.

ART. 7 - DURATA

1. La durata della concessione è stabilita in 6 anni dalla data di sottoscrizione del contratto, in ragione degli investimenti richiesti dal contratto, più due anni di proroga, conformemente a quanto previsto dal Regolamento (CE) N. 1370/2007.

2. Decorsi 5 anni dall'affidamento, l'Ente Concedente procede a verificare con i Comuni e le Unioni dei Comuni della gestione associata, ai fini della proroga per ulteriori due anni del contratto di servizio:

- a) il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla gestione associata e dal contratto di servizio
- b) l'idoneità della rete dei servizi in funzione della domanda
- c) investimenti di entità significativa effettuati dall'operatore
- d) la copertura finanziaria, rispetto al biennio successivo, relativa alle compensazioni dovute al Concessionario.

3. All'esito di detta verifica, l'Ente Concedente comunica al Concessionario se il contratto è prorogato per l'ulteriore biennio oppure se verrà a scadenza al termine dei 6 anni. Resta ferma l'ipotesi di proroga del contratto come previsto all'art. 37 per il riequilibrio del PEF.

4. Al termine della concessione o in caso di risoluzione anticipata, il Concessionario è in ogni caso tenuto a garantire la prosecuzione del servizio alle stesse condizioni in essere al momento dell'intervenuta scadenza e fino al subentro del nuovo soggetto Concessionario per un massimo di 12 mesi.

ART. 8 - SUBCONCESSIONE

1. E' ammessa la subconcessione nei limiti indicati in offerta e comunque nella misura massima del 15% . A tal fine, prima dell'affidamento in sub concessione, il Concessionario dovrà richiedere autorizzazione alla sub concessione alla Città metropolitana, specificando sia i servizi e/o le attività che si intendono sub concedere sia l'impresa sub concessionaria, che dovrà essere in possesso dei requisiti generali e di idoneità professionali richiesti per la partecipazione alla procedura di gara. La Città metropolitana verificherà anche il rispetto di quanto previsto all'art. 3, comma 9, della L. n. 136/2010. Fino alla data del rilascio della suddetta autorizzazione non è comunque consentita la subconcessione.

2. Il contratto di subconcessione deve prevedere il rispetto degli obblighi connessi alle modalità di effettuazione del servizio previsti dal contratto con particolare riferimento alle specifiche sulla sicurezza, agli standard di qualità, agli obblighi informativi ed al sistema tariffario. Il contratto di subconcessione deve prevedere, altresì, il rispetto delle condizioni minime di lavoro a tutela della sicurezza dei lavoratori, dei diritti dei passeggeri, delle esigenze delle persone a mobilità ridotta ed a tutela dell'ambiente. Il Concessionario è responsabile in solido con il sub Concessionario per il mancato rispetto dei suddetti obblighi.

3. In caso di risoluzione del contratto con il Concessionario, viene meno conseguentemente la subconcessione senza alcun obbligo da parte della Città metropolitana.

4. Alle subconcessioni si applicano i commi da 7 a 20 dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

5. E' vietata la cessione del contratto pena la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese causate al Concedente. Gli atti di cessione d'azienda, trasformazione, fusione e scissione del soggetto Concessionario, non hanno effetto nei confronti dell'Ente concedente fino a che il cessionario non abbia documentato il possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione alla gara di affidamento dei servizi oggetto del presente Capitolato.

ART. 9 - REMUNERAZIONE DELLA CONCESSIONE

1. Il servizio è affidato con contratto di tipo "net cost" e pertanto il Concessionario assume i rischi commerciali connessi alla redditività della gestione e alla vendita dei titoli di viaggio ed i rischi industriali connessi ai costi di esercizio e alla gestione dell'attività di impresa. Il Concessionario assume, altresì, tutti i costi connessi all'acquisizione dei beni di cui all'**Allegato D "Elenco Beni"**.

2. Al Concessionario sono attribuiti:

- la titolarità dei ricavi tariffari derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, compresi quelli derivanti dal riparto degli introiti delle tariffe integrate "Pegaso";
- i ricavi e i vantaggi economici derivanti dalle iniziative di valorizzazione commerciale legate agli spazi pubblicitari a sua disposizione. La Città metropolitana si riserva la disponibilità gratuita per un massimo di 60 giorni annui, anche frazionati, di spazi per comunicazioni di carattere istituzionale per ciascun mezzo (pendolini) e locale aziendale aperto al pubblico (bacheca formato minimo A4). L'utilizzo di tali spazi è richiesto di norma con un preavviso di 15 giorni;
- tutti gli altri ricavi connessi alla gestione del servizio oggetto del contratto.

3. La Città metropolitana, al fine di assicurare l'equilibrio economico del contratto, corrisponde al Concessionario per i servizi di trasporto pubblico fissi, effettuati con bus a orario o a frequenza definiti, il prezzo del servizio su base chilometrica, mentre per i servizi cosiddetti "a chiamata" corrisponde una quota pari al 20% del corrispettivo del prodotto chilometrico, individuato in fase di offerta, per la copertura dei costi fissi, e per il restante corrispettivo una quota calcolata, sulla base delle percorrenze effettivamente svolte e verificate a consuntivo.
4. Il prezzo totale del servizio è calcolato, con riferimento a ciascuna annualità, come prodotto tra produzione effettivamente svolta e prezzo unitario/km come risultante dall'Offerta economica.
5. Il prezzo unitario è soggetto ad adeguamento inflattivo come specificato al seguente articolo 10.
6. La produzione a tale fine considerata sarà quella risultante dalle rendicontazioni che dovranno essere prodotte dal Concessionario e positivamente verificate dalla Direzione competente della Città metropolitana secondo quanto previsto dall'art. 22.
7. Le percorrenze effettuate per spostamenti al di fuori dell'orario di esercizio ovvero le corse di trasferimento del mezzo da e verso il deposito non comportano corresponsione di prezzo.
8. Per l'espletamento dei servizi di cui al presente affidamento, nient'altro è dovuto dalla Città metropolitana al Concessionario oltre a quanto previsto nel presente Capitolato.

Art. 10 - MODALITA' DI AGGIORNAMENTO DEL PREZZO UNITARIO

1. A partire dal secondo anno di affidamento, il prezzo unitario a km è aggiornato annualmente nella misura del 95% del tasso medio di inflazione del settore trasporti, definito dalla variazione della media degli indici mensile dei prezzi al consumo per le famiglie degli operai e impiegati (ISTAT FOI) per il settore trasporti dell'anno di riferimento (periodo gennaio-dicembre) rispetto alla media degli analoghi indici mensili dell'anno precedente.
2. La rivalutazione annua non può essere superiore al 3%.

ART. 11 - RAPPORTO DI CONTRIBUZIONE

1. Il Concessionario, ai fini del rispetto del D.P.C.M. 11 marzo 2013, dovrà assicurare per ciascun anno di vigenza contrattuale il raggiungimento del valore del Rapporto di Contribuzione indicato nel PEF allegato all'Offerta economica.
2. Il Concessionario è tenuto a tal fine al monitoraggio permanente di ciascuna delle componenti costituenti il conto economico dei servizi di cui all'art. 35, al fine di verificare il mantenimento dell'equilibrio economico e il rispetto degli obiettivi del rapporto di contribuzione, mantenendo costante il flusso informativo e garantendo la sollecita segnalazione alla Direzione TPL riguardo le componenti e condizioni che possono determinare il riequilibrio del contratto a favore della Città metropolitana ovvero il mancato raggiungimento degli obiettivi previsti dall'attuazione del PEF.
3. In caso di mantenimento non costante del flusso informativo di cui al comma precedente, che comporti un peggioramento del rapporto di contribuzione, il Concessionario è tenuto a rifondere alla Città metropolitana ogni eventuale riduzione dei trasferimenti dello Stato applicata a causa del mancato raggiungimento dei richiamati obiettivi, fermo restando il risarcimento del maggior danno. La Città metropolitana trattiene dette somme dal prezzo erogato a saldo ovvero, laddove lo stesso non sia sufficiente, dai pagamenti successivi ovvero attraverso l'escussione della garanzia definitiva.

4. Qualora la Città metropolitana imponga un incremento del valore di Rapporto di Contribuzione rispetto a quanto indicato nel PEF, le parti procederanno ad un riequilibrio dello stesso secondo quanto previsto dal successivo art. 37.

ART. 12 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL CORRISPETTIVO

1. La Città metropolitana provvederà al pagamento del prezzo per i servizi di trasporto pubblico corrispondendo al Concessionario:

- 5 rate con cadenza bimestrale posticipata rispetto all'effettuazione del servizio, ciascuna di importo pari al 95% di 1/6 dell'importo annuale di riferimento (calcolato sul prodotto programmato);
- una rata a saldo, fatte salve le detrazioni di cui al precedente art.11, da erogare in due tranches di cui la prima, pari al 95% di 1/6 dell'importo annuale di riferimento, sulla base del preconsuntivo annuale che il Concessionario deve presentare all'Osservatorio Trasporti, entro il 15 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento, e la seconda, a seguito della verifica del preconsuntivo effettuata dallo stesso Osservatorio Trasporti, che ne verifica la coerenza con il Diario della Regolarità di cui all'art. 22, con le rendicontazioni mensili acquisite dall'Osservatorio Regionale e con gli altri i dati acquisiti durante l'esercizio del servizio;
- l'importo da corrispondere per la seconda tranche a saldo, detratto l'importo delle penali, sarà comunicato al Concessionario entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, salvo differimento del termine per esigenze istruttorie sulla documentazione prodotta. Nel caso di saldo negativo, eccedente il 5 per cento, il conguaglio sarà effettuato con il successivo pagamento;
- per quanto concerne la rata di saldo (comprensiva della prima e seconda tranche) relativa all'anno di cessazione del servizio, l'importo da corrispondere sarà comunicato al Concessionario entro cinque mesi dalla cessazione del servizio. L'eventuale saldo negativo sarà recuperato sulla cauzione definitiva.

2. Per il primo anno, nel caso di avvio del servizio successivamente al 1° gennaio, la Città metropolitana procederà comunque al pagamento della rata di saldo con riferimento al periodo esercizio, al fine di riallineare il pagamento del servizio all'anno solare.

3. Le risorse integrative per la realizzazione del programma di rinnovo dei bus saranno erogate come indicato all'art. 24.

4. Le risorse di cui all'articolo 6 comma 3 saranno liquidate previa trasmissione alla Città metropolitana di copia del contratto integrativo sottoscritto con le organizzazioni sindacali.

5. Ai fini del pagamento il Concessionario dovrà trasmettere le fatture, con indicazione della causale di pagamento: servizi TPL intestate a Città metropolitana di Firenze, Palazzo Medici Riccardi – via Cavour 1 - Direzione Trasporto Pubblico Locale, in modalità telematica secondo quanto previsto dal successivo articolo 39. Le fatture dovranno contenere i seguenti riferimenti:

codice CIG **67401557DB** - CUP **B19G16000310009**.

6. Nel caso in cui il Concessionario sia un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, le fatture dovranno essere emesse separatamente da ciascun soggetto del Raggruppamento per la parte di relativa competenza ed essere trasmesse dal mandatario.

7. I pagamenti saranno disposti a seguito di emissione di fattura redatta secondo le norme in vigore, entro

30 giorni dalla data di ricevimento della stessa, e dopo la verifica della permanenza della regolarità contributiva e assicurativa del Concessionario. Ove la Città metropolitana non sia in possesso del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) in corso di validità, precedentemente acquisito per i pagamenti del contratto, lo stesso verrà richiesto all'autorità competente entro i due giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento della fattura; il termine di 30 giorni per il pagamento è sospeso dal momento della richiesta del DURC fino alla sua emissione. Nessuna produzione di interessi moratori, pertanto, potrà essere vantata dal Concessionario per detto periodo di sospensione dei termini. In caso di irregolarità dello stesso, le somme trattenute mensilmente per il saldo finale saranno destinate al soddisfacimento dei diritti dei lavoratori.

8. Il Concessionario accetta che, nell'ipotesi di ritardo nel trasferimento delle risorse del fondo nazionale trasporti di cui all'art. 25 bis del D.L. 95/2012 alla Regione Toscana e conseguentemente alla Città metropolitana, il pagamento della rata di saldo sia posticipato fino 90 giorni.

9. In corrispondenza di ogni pagamento periodico, il Concedente ha facoltà di trattenere dall'importo dei corrispettivi le somme derivanti da eventuali sanzioni pecuniarie irrogate ai sensi del presente Capitolato a carico del Concessionario. Il Concedente ha altresì facoltà di operare la compensazione di crediti esigibili relativi a rimborso danni o spese ovvero per ogni altra partita a credito.

10. I pagamenti, da effettuarsi in conformità dei commi precedenti, saranno eseguiti con ordinativi a favore del Concessionario sulla Tesoreria della Città metropolitana di Firenze da estinguersi:

- mediante accreditamento sul/i c/c bancario/i dedicato/i anche in via non esclusiva alla presente commessa pubblica che dovrà o dovranno essere comunicato/ti, unitamente alle generalità e codici fiscali dei soggetti delegati ad operare sugli stessi, alla Direzione Trasporto Pubblico Locale, entro 20 giorni dalla data del contratto con le modalità di cui all'art. 39 del presente Capitolato. (Nel caso in cui il Concessionario sia un Raggruppamento Temporaneo di Imprese il pagamento sarà eseguito con ordinativo a favore della Società Capogruppo secondo le modalità suindicate.)

11. Il Concessionario è tenuto a comunicare alla suddetta Direzione eventuali variazioni relative ai conti correnti ed ai soggetti delegati ad operare sui conti correnti comunicati.

12. Il Concessionario è tenuto ad assicurare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, inerenti tutte le transazioni di cui al contratto, ai sensi e per gli effetti della Legge n. 136 del 13.08.2010 e successive modifiche ed integrazioni; ai fini della tracciabilità di tutti i movimenti finanziari relativi al contratto, il bonifico bancario o postale o gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni avvalendosi dei conti correnti bancari comunicati, dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice CIG e il codice CUP.

13. Gli avvisi di avvenuta emissione dei titoli di spesa saranno inviati alla sede legale del Concessionario (della Società Capogruppo nel caso in cui il Concessionario sia un Raggruppamento Temporaneo di Imprese).

14. Nel caso in cui il pagamento delle prestazioni eseguite dal subConcessionario venga effettuato nei confronti del Concessionario, quest'ultimo è obbligato a trasmettere, tramite la modalità di comunicazione di cui all'art. 39, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subConcessionario, unitamente alla documentazione che dimostri l'avvenuto pagamento esclusivamente tramite conto corrente bancario o postale, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

15. Il Concessionario si impegna a dare immediata comunicazione alla Città metropolitana ed alla

Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Firenze della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subConcessionario) degli obblighi di tracciabilità finanziaria.

16. Nel caso in cui le transazioni inerenti le prestazioni del contratto non siano effettuate con bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni avvalendosi dei conti correnti bancari dedicati anche in via non esclusiva alla presente commessa pubblica sopra indicati, la Città metropolitana provvederà alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

ART. 13 - MODALITA' DI ESERCIZIO

1. E' fatto obbligo al Concessionario, ogni qualvolta si renda necessario e/o opportuno, coordinare il proprio Programma di esercizio con quelli della rete regionale e dei servizi ferroviari al fine di garantire la razionalizzazione tra i servizi. Laddove il Concessionario non addivenisse ad un accordo con i gestori interessati in tempi congrui, la Città metropolitana si riserva la facoltà di individuare ed imporre al Concessionario gli opportuni adeguamenti al servizio.

2. Gli orari delle corse dovranno essere definiti in modo che la velocità massima sia mantenuta nei limiti previsti dalle vigenti disposizioni di legge e la velocità commerciale, che non dovrà superare quella consentita dalle disposizioni impartite dal Ministero dei Trasporti, garantisca la sicurezza del servizio e l'incolumità pubblica.

3. Il Concessionario è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, svolte direttamente o da soggetti terzi in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, ed in particolare:

- della manutenzione ordinaria e straordinaria del parco mezzi atta a garantire la sicurezza, pulizia, efficacia ed efficienza operativa, nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e degli impianti propri, in dotazione o in uso esclusivo,

- delle revisioni periodiche del parco mezzi,

- dell'adozione nell'espletamento del servizio dei procedimenti e delle misure necessari per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio,

- dell'obbligo di provvedere all'informazione capillare e preventiva delle variazioni al Programma di esercizio e all'aggiornamento delle informazioni al pubblico.

4. Su richiesta e con il consenso dell'Ente Concedente, il Concessionario è tenuto ad apportare parziali variazioni al Programma di esercizio in relazione alle mutate esigenze della domanda di mobilità e in base alla soddisfazione della clientela.

ART. 14 - OBBLIGO DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

1. Il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio nel rispetto del Programma di esercizio annuale, tenuto conto di quanto previsto nel successivo art. 33 nonché nel rispetto delle previsioni del Regolamento e delle normative statali in materia di sicurezza stradale.

2. L'effettuazione del servizio non può essere interrotta né sospesa dal Concessionario, fatti salvi i seguenti casi:

- a) forza maggiore e calamità naturali;
- b) disposizione delle Autorità pubbliche per motivi di ordine, di sicurezza e di salute pubblica;
- c) sciopero.

3. Al verificarsi dei casi di cui ai punti a) e b) il Concessionario deve darne immediata comunicazione in forma scritta alla competente Direzione della Città metropolitana. La comunicazione dovrà essere trasmessa al massimo entro il giorno successivo al verificarsi dell'evento.

4. Il Concessionario, in attesa delle determinazioni della Città metropolitana, è tenuto:

- ad adottare tutte le misure necessarie per assicurare, per quanto possibile, il mantenimento del livello del servizio;
- ad assicurare un'adeguata informazione all'utenza secondo quanto previsto all'art. 32.

5. La Città metropolitana assume ogni eventuale decisione sul nuovo assetto dei servizi conseguente al verificarsi dei casi di cui ai punti a) e b).

6. Nel caso di variazioni del Programma di esercizio conseguenti il verificarsi dei casi di cui alle lettere a) e b) sarà riconosciuto al Concessionario il prezzo previsto sulla base dei Km programmati. A seguito della riprogrammazione dei servizi verrà corrisposto il prezzo sulla base delle unità di prodotto realizzate.

7. In caso di mancata effettuazione del servizio per il caso di cui al punto c) il Concessionario deve tempestivamente, e comunque nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente, avvertire per scritto l'Osservatorio Trasporti, gli enti competenti e l'utenza, secondo quanto previsto dalla vigente normativa e dal successivo art. 32. I servizi di trasporto oggetto del presente Capitolato sono servizi pubblici essenziali, a norma della legge n. 146/1990 e s.m.i. . Ente Concedente e Concessionario prima della stipula del contratto concorderanno modalità e procedure di erogazione delle prestazioni indispensabili che il Concessionario è tenuto ad assicurare. Le fasce di svolgimento dei servizi essenziali dovranno essere riportate nell'orario al pubblico e diffuse anche mediante pubblicazione sul sito web del Concessionario oltre che nella Carta dei Servizi. La mancata effettuazione di tali servizi comporta l'applicazione delle penali previste nell'**Allegato M "Penali"**.

8. Il prezzo spettante al Concessionario è decurtato, per la quota del servizio non svolto a causa dello sciopero, applicando il corrispondente prezzo unitario chilometrico.

9. Nei casi di variazioni del servizio non riconducibili alle ipotesi di cui alle lettere a), b) e c) che determinino soppressione di singole corse per cause imputabili a condizioni di circolazione perturbata, le minori percorrenze sono considerate come modifiche temporanee e valutate ai sensi del successivo art. 15.

10. Nei casi di variazioni del servizio non riconducibili alle ipotesi di cui alle lettere a), b) e c) che determinino incremento di singole corse per cause imputabili a condizioni di particolare afflusso di utenza, le variazioni sono considerate come modifiche temporanee e valutate ai sensi del successivo art. 15.

11. Nei casi di variazioni del servizio non riconducibili alle ipotesi di cui alle lettere a), b) e c) che determinino minori percorrenze per soppressione di singole corse, dovute a cause imputabili al Concessionario quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) salto turno personale;
- b) guasto del mezzo;
- c) mancato rispetto dei turni bus;
- d) salto corsa per regolarizzazione del servizio;
- e) utilizzo di mezzo non idoneo in rapporto alle condizioni di domanda o di circolazione;

determinano la decurtazione del corrispettivo, e saranno conteggiate ai fini della determinazione dell'indicatore di affidabilità di cui all'**Allegato I "Qualità e tabella indicatori"**. Inoltre in caso di corsa persa senza analoga offerta effettivamente fruibile entro 30 minuti si applica la penale prevista nell'**Allegato M "Penali"**.

12. La Città metropolitana, in caso di reiterazione del disservizio o sospensione non motivata dello stesso, porrà in essere tutte le azioni per il ripristino del servizio i cui oneri saranno a carico del Concessionario.

ART. 15 - MODIFICHE TEMPORANEE E DEFINITIVE AL PROGRAMMA DI ESERCIZIO E DETERMINAZIONE DEL PREZZO

1. Sono ammesse modifiche al Programma di esercizio, temporanee o definitive, nei seguenti casi:

- a) per comprovate esigenze di funzionalità dello stesso;
- b) per adeguare le modalità di offerta a mutamenti della domanda di servizio e delle condizioni di contesto in cui si svolge;
- c) a seguito di eventi straordinari ed imprevedibili.

2. Le modifiche devono essere sempre determinate, autorizzate o validate dalla Città metropolitana. Tali modifiche possono essere disposte anche su richiesta del Concessionario o degli enti locali interessati.

3. Le modifiche temporanee del servizio, dalle quali derivino incrementi o riduzioni del prodotto, fra loro non compensati, comportano variazione del prezzo, in aumento o in diminuzione, solo per la parte che superi il limite del 2% del prodotto programmato per l'anno di riferimento espresso in chilometri di servizio al pubblico.

4. Le modifiche temporanee al Programma di esercizio dovranno essere riportate nel Diario della Regolarità di cui all'art. 22 e comunicate alla Città metropolitana con le modalità previste dall'**Allegato F "Controllo del prodotto"** - sezione modifiche temporanee al servizio. Le modifiche definitive al Programma di esercizio annuale non possono superare, in aumento o in diminuzione, il valore massimo del +/-20% del prodotto annuo complessivo espresso in chilometri di servizio al pubblico individuato per l'anno di riferimento, fatta salva la fattispecie di cui all'art. 16. Le modifiche definitive che comportino variazioni, in aumento o in diminuzione, non eccedenti il limite del 10% del prodotto programmato per l'anno di riferimento espresso in chilometri di servizio al pubblico saranno valorizzate applicando i corrispondenti prezzi unitari di cui all'offerta e comporteranno un aggiornamento del PEF ai sensi dell'art. 37.

5. Le modifiche definitive che determinino variazioni superiori al limite del 10% del prodotto annuo complessivo espresso in chilometri di servizio al pubblico, in aumento o riduzione comporteranno una revisione del PEF ai sensi dell'art. 37.

6. Le modifiche in aumento al Programma di esercizio, temporanee o definitive, che non siano state richieste e autorizzate o validate dal Comitato tecnico non determinano aumento del prezzo in favore del Concessionario.

7. Le variazioni chilometriche prodotte dalle modifiche di calendario annuale, rispetto al calendario standard utilizzato per la formulazione dell'offerta, non comportano incremento o riduzione del prezzo fino al limite massimo del 1% delle percorrenze annue di contratto; oltre tale valore è corrisposto il prezzo per l'eccedenza considerando il prezzo unitario contrattuale per l'anno di riferimento.

8. Il Concessionario è responsabile della progettazione esecutiva e dell'attuazione operativa delle modifiche autorizzate dalla Città metropolitana per le quali è tenuto ad operare con la massima diligenza e tempestività.

ART. 16 - MODIFICHE AL PROGRAMMA DI ESERCIZIO OLTRE IL 20%

1. La Città metropolitana, a seguito dell'eventuale verificarsi di riduzione di trasferimenti di risorse statali appostate nel Fondo Nazionale Trasporti di cui all'art. 25 bis del D.L. 95/2012, può chiedere diminuzioni del Programma di esercizio superiori al limite del 20% di cui al precedente articolo e, in caso di accettazione, il

corrispettivo è ricontrattato tra le parti in modo da garantire l'equilibrio economico del contratto in base alle previsioni di cui all'art. 37.

2. In caso di mancata accettazione da parte del Concessionario o in caso di mancato accordo sul riequilibrio del PEF si applica quanto previsto all'art. 43.

ART. 17 - CORSE AGGIUNTIVE E PLURIME

1. Il Concessionario è tenuto a fare fronte tramite corse aggiuntive ad un eventuale afflusso straordinario e imprevedibile di utenti in modo da garantire il mantenimento del rispetto degli standard minimi di qualità del servizio.

2. Le corse aggiuntive effettuate ai sensi del precedente comma sono considerate, anche ai fini del prezzo, come modifiche temporanee e valutate ai sensi del precedente art. 15. La mancata realizzazione delle corse aggiuntive comporta l'applicazione di penale come prevista dall'**Allegato M "Penali"**.

3. Il Concessionario, oltre alla registrazione nel Diario della Regolarità, dovrà dare specifica comunicazione alla Città metropolitana dell'effettuazione della/e corsa/e aggiuntiva/e entro il giorno seguente all'effettuazione della stessa/e.

4. Il Concessionario, sulla scorta dei dati di monitoraggio dei servizi di cui all'art 35, può proporre soluzioni organizzative stabili, quali bus e personale di guida di scorta, mirate a far fronte a fenomeni di sovraffollamento ripetuti, ma non continuativi e tali da richiedere l'istituzione di corsa plurima come previsto al successivo comma. Per le corse aggiuntive effettuate è riconosciuto al Concessionario il corrispondente prezzo unitario chilometrico.

5. Nel caso del ripetersi di fenomeni di sovraffollamento sulla stessa corsa per periodi prolungati e continuativi, il Concessionario dovrà predisporre specifico monitoraggio atto a rilevarne la frequentazione. Gli esiti del monitoraggio sono trasmessi alla Città metropolitana la quale, una volta effettuate le opportune verifiche anche tramite il proprio sistema di vigilanza e controllo di cui all'art. 38, definisce gli interventi di modifica del servizio atti a risolvere la criticità rilevata. Nel caso tale soluzione comporti l'inserimento nel "Programma di esercizio" di una corsa plurima, al Concessionario è riconosciuto il corrispondente prezzo unitario chilometrico.

ART. 18 - DISCIPLINA DELL'AUTORIZZAZIONE ALL'IMPIEGO DEGLI AUTOBUS IN LINEA CON CONDUCENTE PER "USO FUORILINEA"

1. Le autorizzazioni all'impiego degli autobus di linea con conducente per "uso fuori linea" – (Art. 347 IV comma del D.Lgs. 30 aprile 1992 n.285 – Nuovo Codice della Strada) o in servizi di linea eserciti in regime di concorrenza, di competenza della Città metropolitana, possono essere rilasciate durante tutto l'anno con validità annuale (fino al 31/12 dell'anno in corso).

2. La richiesta di nuova autorizzazione deve essere presentata almeno 30 giorni prima dell'inizio del servizio o, in caso di rinnovo, della data di scadenza, e deve contenere l'indicazione specifica dell'automezzo, del contraente, del periodo di utilizzo e, per i servizi di linea in regime di concorrenza, delle eventuali tariffe applicate.

3. In casi eccezionali e tenuto conto di un interesse pubblico perseguibile, il Concessionario può richiedere il rilascio di nuova autorizzazione non meno di sei giorni prima dell'impiego autorizzato, oltre i limiti previsti dal successivo comma 4, indicando le motivazioni, il mezzo utilizzato e i giorni di utilizzo del mezzo stesso.

4. La quantità massima di autobus che può essere autorizzata per corse “fuori linea” è conteggiata, ai sensi del comma 1, tenendo conto del parco autobus del Concessionario disponibile autorizzato per il servizio di cui al presente Capitolato, nelle seguenti misure: 5% dal lunedì al venerdì; 10% sabato; 20% domenica e festivi. I valori ottenuti sono arrotondati all’unità superiore dopo il decimale 0,51. Al fine del rispetto delle esigenze determinate dal servizio in concessione, il Concedente potrà verificare in ogni caso l’effettiva disponibilità residua di mezzi del Concessionario a garanzia della regolarità dei servizi di linea affidati.

5. Ai sensi della LRT n.36/08 sono esclusi dall’autorizzazione all’effettuazione di corse di linea in regime di concorrenza o in noleggio con conducente gli autobus acquistati con sovvenzioni pubbliche, fino al completo ammortamento del contributo pubblico. Il contributo pubblico si intende ammortato quando sia trascorso il periodo del vincolo di non alienabilità e di destinazione al trasporto pubblico locale e in ogni caso non prima degli otto anni dalla data di prima immatricolazione e comunque non prima di 8 anni.

6. In particolare gli autobus finanziati con contributi pubblici non potranno essere distratti dal servizio di linea contribuito per l’utilizzo in servizi di noleggio con conducente o per servizi di linea in regime di concorrenza per tutta la durata del vincolo di destinazione d’uso. L’impiego di autobus contribuiti, direttamente o indirettamente, in servizi di noleggio o in servizi di linea non contribuiti costituisce distorsione della concorrenza.

7. Il Concessionario dovrà istituire e conservare i fogli di viaggio contenenti per ogni servizio reso, ai sensi del presente articolo, il mezzo impiegato, la data, l’indicazione del committente, dell’autista impiegato, del percorso effettuato, del tempo impiegato e l’importo percepito. Tale documentazione dovrà essere conservata per tutta la durata del contratto e per un anno successivo alla scadenza naturale o risoluzione dello stesso. Un resoconto con i dati indicati nei fogli di viaggio dovrà essere inviato entro il 30 luglio ed il 30 gennaio di ogni anno per i servizi resi rispettivamente nel primo e nel secondo semestre di ciascun anno.

8. Il Concessionario che svolge, oltre all’esercizio dei servizi di trasporto pubblico oggetto del presente contratto, attività di noleggio deve tenere la contabilità separata ai sensi dell’allegato 1 del Regolamento CE n.1370/2007. Il sistema contabile adottato deve fornire dati analitici verificabili e documentabili per la redazione dei rendiconti delle attività. I rendiconti richiesti sono redatti in forma idonea a rappresentare in modo chiaro, veritiero e corretto, la situazione patrimoniale ed economica di ogni singola attività e dei servizi comuni del Concessionario. La quota dei ricavi e dei costi fissi deve essere imputata secondo le vigenti norme contabili e fiscali.

9. In particolare i conti operativi corrispondenti a ciascuna attività (TPL e noleggio) devono essere separati. Le rilevazioni contabili dei fatti amministrativi ed i rendiconti annuali separati sono redatti nel rispetto dei principi adottati per la redazione del bilancio civilistico. Nella redazione dei conti annuali separati, le componenti economiche e patrimoniali delle funzioni operative condivise, i costi e i ricavi di servizi comuni, gli oneri e i proventi finanziari e le imposte e tasse sono attribuite alle separate attività con il criterio della contabilità analitica. In particolare tutti i costi variabili, un contributo adeguato per i costi fissi e un utile ragionevole connessi all’attività di noleggio non possono in nessun caso essere coperti dalle compensazioni economiche riconosciute dal Concedente in virtù del contratto in oggetto.

ART. 19 - SISTEMA TARIFFARIO

1. Il sistema tariffario da applicare ai servizi oggetto della presente concessione è definito nell’**Allegato E “Disciplina Tariffaria”**, comprensivo dei titoli di viaggio valevoli nel Lotto unico regionale e dei titoli integrati Pegaso per l’accesso ai servizi di trasporto pubblico, comunque effettuati. La Città metropolitana si riserva il diritto di modificare il sistema tariffario in corso di contratto.

2. I Comuni potranno acquistare direttamente dal Concessionario, a prezzo intero, titoli di viaggio per la propria utenza, al fine di concedere eventuali agevolazioni e/o esenzioni, con oneri a loro carico.

3. E' facoltà del Concessionario, nell'ambito della propria politica commerciale, integrare la "Disciplina Tariffaria", prevedendo promozioni commerciali ed offerte mirate a favorire l'utilizzo dei servizi oggetto della concessione e la fidelizzazione degli utenti di TPL, comunque senza intervenire sulle tariffe previste nell'**Allegato E "Disciplina Tariffaria"**. Detti interventi sono comunicati alla Città metropolitana che ne valuta la conformità con le proprie politiche tariffarie. La mancata espressione di parere negativo entro 15 giorni dalla proposta equivale ad assenso. In ogni caso il Concessionario rimane responsabile degli effetti economici degli interventi realizzati in relazione al monte ricavi complessivo ed al mantenimento del rapporto di contribuzione. Per garantire la valutazione di tali effetti, l'intervento deve realizzarsi prevedendone il monitoraggio con la cadenza mensile prevista all'art.35, ai fini del rispetto delle previsioni del DPCM 11 marzo 2013. Nel caso in cui gli effetti delle integrazioni tariffarie applicate risultassero negativi in merito ai parametri sopra indicati, sarà facoltà della Città metropolitana far sospendere le offerte mirate e le promozioni commerciali attuate.

4. In caso di mancata attuazione del monitoraggio, la Città metropolitana provvederà direttamente rivalendosi sulla cauzione definitiva prestata dal Concessionario a garanzia degli obblighi assunti con la firma del contratto.

5. L'emissione di titoli non autorizzati e /o la disapplicazione della disciplina tariffaria regionale comporta l'applicazione delle penali di cui all'**Allegato M "Penali"** con obbligo di adeguamento immediato.

6. Ferma restando l'applicazione della disciplina tariffaria sui servizi regolati dal presente Capitolato, la ripartizione dei ricavi derivanti dalla vendita di titoli per i servizi di autolinea su relazioni esercite in parte da gestori diversi dal Concessionario (Pegaso e tariffa regionale) è disciplinata da accordi fra gli stessi sulla base delle tratte utilizzate per ciascuno di essi facendo riferimento ai risultati delle indagini effettuate dalla Regione Toscana come indicato nella Deliberazione della Giunta regionale n. 391/2014.

7. Il Concessionario ha diritto di essere compensato di un importo corrispondente ai mancati ricavi derivanti da titoli di viaggio (biglietti di corsa semplice e abbonamenti) acquistati dagli utenti precedentemente alla stipula del contratto e aventi validità fino ai sei mesi successivi alla stipula stessa. Detto rimborso dovrà essere concordato tra precedente gestore e Concessionario nei sei mesi intercorrenti tra l'aggiudicazione definitiva e la stipula del contratto. Sarà cura della Città metropolitana, all'atto dell'aggiudicazione, richiedere agli attuali gestori la disponibilità di ogni dato utile per la compensazione dovuta al Concessionario in relazione ai titoli precedentemente emessi e che conservano la loro validità anche successivamente alla stipula del contratto di concessione, nonché il ritiro delle giacenze presso i rivenditori prima dell'avvio del servizio.

8. Il Concessionario deve assicurare la completa fruibilità dei titoli di viaggio previsti nell'**Allegato E "Disciplina Tariffaria"** relativi alla presente concessione:

a) garantendo una congrua distribuzione territoriale delle rivendite dislocate sul territorio. I locali adibiti alla distribuzione dei titoli e delle rivendite saranno riportati in apposito elenco da allegare al contratto. Tale elenco deve essere redatto secondo quanto indicato nell'**Allegato H "Prescrizioni Osservatorio"** – sezione Venduto.

b) a bordo di ciascun mezzo, limitatamente al biglietto di corsa semplice o oraria con pagamento di sovrapprezzo in misura tale da arrotondare all'euro superiore, fatto salvo quanto previsto all'art. 23 comma 2.

9. A partire dal secondo anno solare di vigenza del contratto, le tariffe di cui all'**Allegato E "Disciplina Tariffaria"** possono essere aggiornate annualmente con decorrenza dal mese di luglio, nella misura dell'indice (FOI) senza tabacchi (identificato con la sigla apcfo00S) ovvero, se superiore, del tasso di inflazione programmata stabilito dal Documento di Economia e Finanza, da applicarsi per ciascun titolo e ciascuna fascia tariffaria.

10. Le tariffe possono essere altresì incrementate quale premialità per il miglioramento della qualità del servizio applicando la formula di seguito indicata:

$$V_n = V_{n-1} * (1 + I + 0,01 * (Q_n - Q_{n-1}))$$

Dove:

V_n è il valore tariffario all'anno n di vigenza contrattuale;

V_{n-1} è il valore tariffario all'anno $n-1$ di vigenza contrattuale;

I è la media delle variazioni dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) senza tabacchi (identificato con la sigla apcfo00S) nei 12 mesi precedenti (anno $n-1$) ovvero, se superiore, il tasso di inflazione programmata;

Q_n è il valore dell'indice sintetico di qualità, come definito all'art.30, all'anno n di vigenza contrattuale;

Q_{n-1} è il valore dell'indice sintetico di qualità, come definito all'art. 30, all'anno precedente a quello di vigenza contrattuale.

11. La quota di incremento delle tariffe determinata dal miglioramento del fattore qualità del servizio ($0,01 * (Q_n - Q_{n-1})$) si applica esclusivamente in esito alla verifica del mancato raggiungimento del rapporto di contribuzione indicato nel PEF allegato all'Offerta economica. Tale incremento non può superare su base annua il valore del 2% e costituisce premialità per il miglioramento della qualità del servizio prestato. L'eventuale quota di incremento tariffario eccedente il 2% è applicata negli esercizi successivi, sempre che non vi sia peggioramento dell'indice Q_n .

12. Ai nuovi importi determinati da eventuali aumenti tariffari si applicano arrotondamenti ai 10 centesimi di euro come di seguito:

- per importi pari o superiori a 0,05 cent. di euro l'arrotondamento è per eccesso;
- per importi inferiori a 0,05 cent. di euro l'arrotondamento è per difetto.

Le rivalutazioni successive alla prima saranno effettuate facendo riferimento agli importi effettivi delle tariffe senza l'arrotondamento applicato nella rivalutazione precedente.

13. La variazione delle tariffe di cui ai precedenti commi deve essere richiesta dal Concessionario non oltre il 2 maggio di ciascun anno ai fini della verifica del rispetto dei limiti previsti al presente articolo. Decorso il termine di 30 giorni dalla comunicazione del Concessionario senza che la Città metropolitana abbia manifestato espressamente un diniego, la variazione è da intendersi autorizzata. Qualora il Concessionario non proceda annualmente all'aggiornamento delle tariffe non potrà recuperare l'effetto inflattivo al successivo aggiornamento. L'eventuale differenza di introiti da tariffa, che si determini a seguito del mancato aggiornamento, non dà luogo a riequilibrio da parte della Città metropolitana.

14. Oltre a quanto previsto ai commi precedenti, le tariffe possono essere incrementate al terzo e al sesto anno nella misura massima del 5%, nel caso di verifica del mancato raggiungimento del rapporto di contribuzione indicato nel PEF o nel caso sia necessario a ottemperare a un diverso e superiore obiettivo

stabilito ai sensi del DPCM 11 marzo 2013 e s.m.i..

15. Il Concessionario presenta, a partire dal secondo anno di vigenza contrattuale e successivamente con cadenza annuale nel mese di marzo, un piano tariffario in cui dettaglia per ogni titolo la tariffa che, nel rispetto dei limiti indicati, applicherà a partire dal successivo mese di luglio. Il Piano è verificato ed approvato dalla Città metropolitana ed adottato dal Concessionario. In assenza di presentazione si assumono:

- per il primo ed il secondo anno le tariffe previste dall'**Allegato E "Disciplina Tariffaria"**;
- per gli anni successivi le tariffe del precedente anno.

ART. 20 - PERSONALE

1. Il Concessionario deve disporre di personale in numero e qualifica adeguati a garantire la regolare erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato. Il personale di guida dovrà essere riconosciuto idoneo alla mansione e munito di specifico documento abilitativo alla conduzione dei mezzi.

2. Il Concessionario è tenuto ad assumere il personale indicato nell'**Allegato C "Elenco Addetti"**, che volontariamente transita dagli attuali gestori, con continuità di rapporto di lavoro, e mantenimento nel tempo dei diritti acquisiti per retribuzione, anzianità, profili professionali.

3. Il Concessionario deve assicurare al personale il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia e del CCNL degli autoferrotranvieri, nonché degli eventuali contratti integrativi aziendali (in vigore al momento del subentro – come sopra) che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico e previdenziale, gli orari di lavoro, le assicurazioni obbligatorie e infortunistiche. Tale disposizione si applica anche agli eventuali sub Concessionari.

4. Il mancato rispetto delle previsioni di cui al comma precedente determina la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 31 comma 1 della Legge. Parimenti ai sensi dell'art. 31 comma 1 della Legge determina risoluzione del contratto la mancata applicazione del contratto collettivo nazionale di lavoro autoferrotranvieri.

5. Resteranno in capo ai precedenti datori di lavoro le conseguenze derivanti da eventuale contenzioso giurisdizionale in essere o da qualsiasi altro fatto, atto, rapporto, o comportamento comunque riferito al periodo precedente la data di trasferimento. Il Concessionario sarà manlevato e libero da ogni e qualsiasi passività o sopravvenienza passiva ivi comprese quelle per oneri fiscali, previdenziali, assicurativi, controversie o altro, che dovessero emergere da qualsiasi altro fatto, atto, rapporto, o comportamento comunque riferito al periodo precedente la data di trasferimento.

6. Il Concessionario, ai fini di quanto previsto dal D.P.C.M. 11 marzo 2013, dovrà assicurare politiche del personale che consentano il rispetto di quanto previsto dall'art. 1 comma 4 dello stesso.

7. Il Concessionario, oltre alla trasmissione alla Città metropolitana delle variazioni dell'elenco addetti come previsto all'art. 35, trasmette alla stessa, con cadenza semestrale, specifica relazione sulle politiche del personale realizzate, in cui:

- indica le uscite e le entrate raggruppate con riguardo ai motivi delle stesse;
- indica i valori di produttività realizzati.

Il mancato invio della comunicazione semestrale comporta l'applicazione della penale indicata nell'**Allegato M "Penali"** fino all'invio della comunicazione.

8. In relazione al pagamento del TFR, sulla base degli accordi che saranno conclusi tra Concessionario e precedenti gestori, potrà verificarsi che:

- l'ammontare dell'importo relativo al TFR maturato dal personale al netto di quanto versato dal 1 gennaio 2007 all'ente previdenziale venga trasferito al Concessionario unitamente all'ammontare degli eventuali importi maturati dal personale dipendente per ferie, permessi, riduzioni d'orario non godute o ad altro titolo, al netto di eventuali debiti verso l'azienda.

oppure

- che il TFR maturato sia stato erogato dai precedenti gestori ad ogni lavoratore, con esclusione della parte versata al Fondo Tesoreria costituito presso l'INPS e ai fondi di previdenza complementare.

oppure

- che le parti interessate nel rispetto della legge definiscano diverso accordo.

9. Il Concessionario deve garantire la sicurezza negli ambienti di lavoro ai sensi del Decreto Legislativo 81/2008, del Decreto Legislativo 17/2010 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché delle altre norme in materia; tale obbligo si estende a tutte le eventuali imprese sub concessionarie. Qualora la Città metropolitana venga a conoscenza di violazioni agli obblighi di sicurezza accertate dai competenti organismi deputati al controllo, valuterà l'opportunità di risolvere anticipatamente il contratto, anche in relazione alla recidività e alla gravità delle infrazioni commesse.

10. Il Concessionario è, inoltre, tenuto all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche. Al personale addetto alla guida dovrà essere applicato quanto disposto dall'art. 31 della Legge n. 125/2001 "Legge quadro in materia di alcool correlati" e delle relative linee guida stabilite dalla Conferenza Stato-Regioni del 16 marzo 2006.

11. Tutto il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con i clienti, deve esporre in modo visibile l'apposito tesserino di riconoscimento.

12. Il Concessionario deve dotarsi di un Codice di comportamento per i propri dipendenti. Il Concessionario deve comunicare alla Città metropolitana le iniziative formative e le azioni dissuasive particolarmente orientate verso quei dipendenti il cui comportamento risulti essere stato scorretto o inurbano verso la clientela, o aver causato alterchi anche con vie di fatto o disordini durante i servizi oggetto della concessione.

13. Il Concessionario, almeno un mese prima dell'avvio del servizio, deve trasmettere alla Città metropolitana l'elenco del personale addetto al servizio, con specificazione della qualifica, del contratto di lavoro aziendale applicato, dell'inquadramento orario (eventuale part-time e relativa percentuale), la percentuale di utilizzo esclusivamente in TPL espressa in uomo/anno comprensiva del lavoro straordinario, la eventuale utilizzazione in servizi di TPL diversi da quelli oggetto del presente Capitolato indicando la percentuale di utilizzo in attività di TPL presso altri committenti espressa in uomo/anno comprensiva del lavoro straordinario, la tipologia del rapporto di lavoro (tempo indeterminato, tempo determinato con indicazione della data di scadenza). Il Concessionario deve trasmettere alla Città metropolitana entro 30 giorni dall'inizio di ogni anno, o ad ogni richiesta di quest'ultimo, l'elenco aggiornato con le eventuali variazioni intervenute. Le variazioni in ingresso riguardanti il personale addetto alla guida devono essere comunicate prima dell'assunzione in servizio.

ART. 21 - BENI ESSENZIALI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

1. Allo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato, il Concessionario dovrà adibire un congruo numero di autobus, oltre a quelli di scorta pari al 10%, nonché gli immobili funzionali al servizio.

2. Nell'Allegato D "Elenco Beni" al presente Capitolato, Tabelle 1A, 2 e 3 sono indicati i beni, mobili e immobili, essenziali, che devono essere acquisiti dagli attuali gestori del servizio, alle condizioni e nei termini ivi indicati e che il Concessionario deve adibire al servizio. In caso di contestazioni sui valori indicati, trova applicazione l'art. 15 comma 3 della Legge. Nello stesso Allegato, Tabella 1B, sono inseriti mezzi, attualmente adibiti ai servizi extraurbani nel Mugello – Alto Mugello e Valdarno - Valdisieve, che in ragione di una vita utile residua pari a zero non sono considerati essenziali. E' facoltà dell'aggiudicatario acquisirli alle condizioni ivi indicate. L'elenco dei beni da acquisirsi dall'aggiudicatario sarà aggiornato prima della stipula del contratto.

3. Nel periodo intercorrente tra l'aggiudicazione definitiva e la stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà procedere alle attività necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi a partire dal giorno successivo alla stipula del contratto, prendendo i necessari accordi con i gestori attuali per l'accesso ai beni oggetto di trasferimento. Nel caso di ritardi non imputabili al Concessionario, il periodo di indisponibilità dei beni non sarà computato ai fini dell'applicazione delle penali contrattuali.

4. Prima della stipula del contratto non è consentito all'aggiudicatario variare la composizione dell'elenco beni. Successivamente alla stipula del contratto, il Concessionario potrà chiedere di essere autorizzato all'alienazione dei beni e alla loro sostituzione, che dovrà garantire, per numero e tipo, il rispetto degli obblighi assunti in sede di offerta e il rispetto dei requisiti di cui all'**Allegato G "Caratteristiche tecniche bus"** e degli standard di qualità di cui all'**Allegato I "Qualità e tabella indicatori"**.

5. Ai fini degli adempimenti previsti dall'art. 26, per i beni di proprietà di terzi, il Concessionario si impegna, ove non già previsto nei contratti di locazione in essere, a modificare in accordo con il proprietario i contratti al fine di prevedere il subentro del nuovo Concessionario al termine del contratto o in caso di risoluzione anticipata. Tale previsione deve essere contenuta anche nei nuovi contratti che il Concessionario stipulerà per l'utilizzo di beni essenziali.

6. In relazione alle esigenze di gestione del servizio, il Concessionario può presentare alla Città metropolitana un piano di alienazione dei beni acquisiti dai precedenti gestori. A seguito della presentazione del piano di alienazione dei beni e tenuto conto delle motivazioni ivi rappresentate, la Città metropolitana procede ad una valutazione dell'essenzialità o meno e si esprime in merito alla richiesta. L'esito della valutazione da parte della Città metropolitana sui beni per i quali è richiesta l'alienazione è definitivo. In caso di assenso all'alienazione, la Città metropolitana procede, con riferimento ai beni finanziati con risorse pubbliche, al recupero della quota di finanziamento pubblico in precedenza concessa nel rispetto dell'art. 25 bis della Legge.

7. In caso di alienazione di beni essenziali senza autorizzazione si procede all'applicazione delle penali previste nell'**Allegato M "Penali"** nonché al recupero, per i beni essenziali finanziati con risorse pubbliche, della quota di finanziamento pubblico in precedenza concesso, detraendola dal corrispettivo dovuto. Gli Enti Locali interessati e la Regione hanno un diritto di prelazione in caso di vendita di beni finanziati con risorse pubbliche.

8. Il Concessionario si impegna ad assicurare il mantenimento dei beni in perfetto stato di efficienza. In caso di perimento di beni essenziali, il Concessionario è tenuto a sostituirli con beni aventi analoghe caratteristiche di qualità e funzionalità; in particolare per gli autobus ciò deve avvenire in modo tale da non pregiudicare gli standard di qualità esistenti in relazione al numero di mezzi:

- a) dotati di impianto di climatizzazione;
- b) dotati di accessibilità facilitata per le persone disabili;
- c) a basso o nullo impatto ambientale.

La Città metropolitana si riserva il controllo sulla sostituzione.

9. Il Concessionario è obbligato a trasmettere alla Città metropolitana, secondo quanto previsto nell'**Allegato H "Prescrizioni Osservatorio"**, l'elenco aggiornato dei beni.

10. Alla scadenza naturale del contratto o in caso di cessazione anticipata dello stesso, i beni saranno trasferiti al gestore subentrante che provvederà a riconoscere al Concessionario il valore residuo dei beni non ancora ammortizzati.

ART. 22 – OBBLIGHI INFORMATIVI E SISTEMA PROCEDURALE ED INFORMATIVO DELLA REGOLARITÀ

1. Il Concessionario garantisce, con le proprie attività di monitoraggio sul servizio, il rispetto della simmetria informativa nei confronti della Città metropolitana attraverso l'osservanza delle procedure e degli obblighi informativi previsti dall'**Allegato F "Controllo del Prodotto"**.

2. Ai fini dell'attuazione di quanto sopra, il Concessionario è tenuto ad organizzare un sistema unitario procedurale ed informativo relativo all'esercizio complessivo dei servizi di TPL, per tenere aggiornata presso i propri uffici, in apposite banche dati, la contabilità giornaliera degli scostamenti dei servizi effettuati rispetto a quelli programmati, con annotate le relative motivazioni, per poi procedere alla compilazione del "Diario della regolarità", secondo le indicazioni e prescrizioni di cui all'allegato D al Regolamento n. 9/R. in cui sono raccolte tutte le informazioni necessarie al controllo dell'effettivo servizio svolto e gli eventuali scostamenti dal programmato.

3. Il Concessionario garantisce la funzionalità del suddetto sistema informativo alla stipula del contratto e ne garantisce la disponibilità per la Regione e la Città metropolitana, ognuno per le parti di interesse tramite accesso per la lettura, interrogazione ed estrazione dati.

4. Il Concessionario rende altresì disponibili a detti soggetti query e reportistica sviluppata in accordo con la Città metropolitana.

5. Il Concessionario deve trasmettere alla Città metropolitana, entro il giorno 10 del mese successivo, secondo le modalità definite nell'**Allegato F "Controllo del Prodotto"** ed in coerenza alle indicazioni del Regolamento, il rendiconto mensile, su base giornaliera, delle informazioni contenute nel Diario della regolarità.

6. Il Concessionario è tenuto altresì a tenere a bordo di ciascuna vettura in servizio e a conservare presso la sede aziendale, debitamente compilato, anche in forma digitalizzata, il registro denominato "Diario di bordo" da cui risulti lo svolgimento quotidiano del servizio durante l'effettuazione del turno macchina e del turno autista, come prescritto dall'art. 12 del Regolamento n. 9/R, allegato E. Il Diario è compilato e firmato dal personale di guida con indicazione del numero di matricola.

7. Nel Diario di bordo sono raccolte dal personale di guida, prima e dopo l'effettuazione di ogni corsa, tutte le informazioni relative agli eventi che divergono dal Programma di esercizio e che incidono sulle prestazioni contrattuali e sulle prestazioni rese all'utente (controllo per eccezioni). In particolare nel diario sono riportate le seguenti informazioni:

1. entità e causa di eventuali ritardi e/o di salti di corsa;
2. stato di malfunzionamento degli impianti di bordo;
3. carenze del livello della pulizia;
4. stato di malfunzionamento degli impianti di percorso;
5. carenze di funzionalità e sicurezza del mezzo;
6. segnalazioni di disservizi da parte della clientela;

7. segnalazione del livello di frequentazione dei mezzi;

8. Il Concessionario è tenuto a trasmettere alla Città metropolitana i contenuti del “Diario di bordo”, su richiesta ed in relazione a specifici eventi. La Città metropolitana ha facoltà di stabilire ulteriori contenuti, diverse modalità e frequenze di trasmissione delle informazioni previste dall'**Allegato F “Controllo del prodotto”**.

9. Il Concessionario articola il proprio sistema procedurale ed informativo relativo al monitoraggio del servizio, comprensivo sia del “Diario della regolarità” che del “Diario di bordo”, nell’ambito del sistema di rilevazione in linea dei veicoli adibiti al servizio. Gli obblighi di comunicazione relativi al monitoraggio sull’andamento del servizio dovranno comunque essere assolti entro le scadenze descritte nell'**Allegato F “Controllo del prodotto”** mediante gli strumenti ivi indicati.

ART.23 - VENDITA E GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO

1. Il Concessionario dovrà dotarsi di una rete e di un sistema di vendita dei titoli di viaggio adeguata all’articolazione della rete sul territorio in modo da garantirne una distribuzione uniforme su tutto il territorio servito. Prima della stipula del contratto, il Concessionario dovrà fornire alla Città metropolitana l’elenco delle rivendite individuate.

2. Il Concessionario dovrà prevedere l'acquisto del titolo di viaggio di corsa semplice anche tramite telefonia mobile (SMS) e, nei giorni di chiusura dei punti vendita, la possibilità di acquisto dei titoli di viaggio di corsa semplice a bordo senza pagamento di sovrapprezzo.

3. Il sistema di validazione dei titoli di viaggio dovrà garantire l'integrazione/interoperabilità con il sistema regionale e con i sistemi degli altri operatori di trasporto pubblico locale e la rispondenza ai requisiti richiesti per la bigliettazione elettronica a livello nazionale.

4. Al fine di garantire l’accesso anche agli utenti muniti di titolo viaggio elettronico valido anche per le corse in area a domanda debole, il Concessionario dovrà acquisire almeno un apparato mobile per la verifica delle Smart Card Standard ISO 14443 per il personale adibito al controllo. Il software sarà fornito dalla Regione Toscana per la carta regionale e dal Concessionario del lotto unico regionale per la carta aziendale.

5. Al fine di valorizzare il ricavo di ciascuna annualità, per i titoli cartacei vengono assunti i dati relativi alle tipologie di titolo fornite, integrando tale dato con una previsione di vendita che fa riferimento alle vendite del trimestre precedente. I ricavi relativi ai titoli di abbonamento con decorrenza da data successiva al 1° gennaio, venduti nell’anno precedente, sono comunque attribuiti all’anno solare della data di decorrenza.

ART. 24 – PROGRAMMA RINNOVO PARCO BUS

1. Il Concessionario deve attuare il “Programma rinnovo bus”, come da Offerta economica presentata, immettendo in servizio mezzi di nuova immatricolazione, che rispettino i requisiti tecnici di cui all'**Allegato G “Caratteristiche tecniche bus”**. Le caratteristiche di tipo ambientale prescritte sono sempre quelle di massimo valore previste nell’anno di acquisizione.

2. Il Programma è finanziato con le risorse indicate dal Concessionario nell’Offerta economica, e a partire dall’anno 2019, fino al termine della concessione, con le risorse messe a disposizione dall’Ente Concedente pari ad Euro 225.230,01/anno, al netto di iva, che saranno liquidate come maggiorazione di Euro 0,136 (iva esclusa) del prezzo unitario a Km. La liquidazione della maggiorazione resta subordinata all’effettiva spesa sostenuta per la realizzazione del programma di investimenti offerti, che dovrà prevedere l’intero utilizzo delle risorse messe a disposizione dal Concedente, anche in annualità diverse e precedenti a quelle in cui le

risorse sono a disposizione. Lo stato di attuazione/avanzamento del Programma dovrà essere attestato dal Direttore di esercizio ai sensi dell'art. 24.

3. Il Concessionario è tenuto a produrre entro il sesto mese di vigenza del primo anno di contratto, una proposta di "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei Bus". La proposta di cui sopra dovrà essere formulata dettagliando, per ciascun Ambito e tipologia di servizio, i seguenti contenuti:

1. elenco dei bus da acquisire in ciascuna annualità, in coerenza con le risorse indicate nell'Offerta economica. Il rispetto dell'Offerta economica presentata sarà verificato con l'applicazione della "tabella di conversione per rinnovo bus" contenuta nell'**Allegato O "Griglia di valutazione dell'offerta tecnica ed economica"**;
2. indicazione delle caratteristiche di ciascun bus, nel formato previsto nell'**Allegato H "Prescrizioni Osservatorio" Sezione - "Mezzi"**;
3. destinazione dei bus per linea e zona di riferimento;
4. effetti attesi dell'intervento relativi all'età media del parco, ai consumi ed alle riduzioni di emissioni.

4. La mancata presentazione della proposta di "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei Bus", nei termini indicati, implicherà l'applicazione delle penali come da **Allegato M "Penali"**. La proposta, considerato il parco esistente, dovrà assicurare:

1. processi di omogeneizzazione del parco per ambiti e tipologia di servizio;
2. utilizzo dei veicoli a minor impatto ambientale a disposizione del Concessionario negli o in accesso agli ambiti urbani classificati critici per livello di inquinamento.

5. Entro il mese di ottobre di ciascun anno il "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei Bus", sarà aggiornato ed integrato, in modo da tener conto delle effettive immissioni in servizio dei bus, del manifestarsi di nuove esigenze e di ogni ulteriore intervento di rinnovo che dovesse realizzarsi su iniziativa del Concessionario, della Regione o degli Enti Locali. La Città metropolitana ha facoltà di esprimere proprie indicazioni per la definizione del "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei Bus" e dei suoi aggiornamenti entro 60 giorni prima della scadenza dei suddetti termini. Il mancato rispetto del termine sopra indicato, ai fini dell'aggiornamento, comporta l'applicazione delle penali come da **Allegato M "Penali"**.

6. L'istruttoria, redatta dall'Ente Concedente, su detta proposta ed i successivi aggiornamenti è curata nei 45 giorni successivi alla sua presentazione, e a conclusione è adottato un provvedimento di approvazione della stessa con eventuali prescrizioni. Il Concessionario è tenuto alla realizzazione delle previsioni del "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei Bus", nei termini indicati e approvati dalla Città metropolitana.

7. Il Direttore di esercizio attesta prima dell'immissione in servizio che il bus abbia tutti i requisiti di cui all'**Allegato G "Caratteristiche tecniche bus"** e risponda a quanto previsto dal "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei Bus".

8. Il mancato rispetto del termine annuale per l'acquisto dei nuovi bus, indicato nel "Dettaglio per la realizzazione del Programma", comporta per ogni giorno di ritardo l'applicazione della penale di cui all'**Allegato M "Penali"**.

9. Gli interventi di rinnovo del parco previsti dal suddetto Programma possono essere realizzati con qualsiasi forma di acquisizione in proprietà o in leasing. Nei casi in cui la disponibilità dei beni venga acquisita in leasing, i relativi contratti devono prevedere:

- una durata non superiore alla vita utile del bene fissata in anni 15;

- un canone di leasing tale da non determinare a carico del futuro gestore un onere finanziario superiore a quello di un finanziamento bancario di analoga durata a rata costante;
- una rata di riscatto finale non superiore al 2% del valore iniziale del bene acquisito;
- un riscatto anticipato in misura pari alle rate dovute per il periodo residuo oltre al valore di riscatto finale;
- una clausola che autorizzi, in qualunque momento questo si realizzi, il subentro da parte del nuovo gestore nella disponibilità dei beni ;
- una clausola che attribuisca la facoltà al nuovo gestore di acquisire la proprietà dei beni previo riscatto, in qualunque momento questa si realizzi;
- una clausola che attribuisca all'attuale Concessionario la facoltà di esercitare il riscatto in qualunque momento durante la vigenza del contratto di leasing ai fini della messa a disposizione del nuovo gestore.

10. Il Concessionario si obbliga a sottoporre preventivamente alla Città metropolitana la bozza di contratto di leasing per la verifica delle previsioni di cui sopra e la preventiva autorizzazione anche per i fini di cui al comma successivo.

11. Qualora il contratto preveda una clausola di gradimento nell'ipotesi di subentro, in qualunque momento questo si realizzi, e non vi sia da parte della società di leasing il gradimento nei confronti del nuovo gestore, la Città metropolitana si riserva la facoltà di provvedere al pagamento dei canoni residui subentrando nel contratto di leasing, oppure la facoltà di esercitare il riscatto corrispondendo alla società di leasing il valore residuo del bene. A tal fine il Concessionario autorizza, con la stipula del contratto, la Città metropolitana al subentro nei contratti di leasing stipulati per le finalità del presente articolo, senza nulla avere a pretendere sui canoni versati fino a tale momento. Il Concessionario, con la stipula del contratto, autorizza altresì il nuovo gestore che sarà individuato dalla Città metropolitana al subentro nei contratti di leasing, senza nulla avere a pretendere sui canoni versati fino a tale momento.

12. La stipula di un contratto di leasing senza la preventiva autorizzazione ed in presenza di clausole che, a giudizio della Città metropolitana, comportino un pregiudizio economico nei propri riguardi, comporta una riduzione della compensazione per rinnovo bus di cui all'art. 12 in proporzione al numero di bus equivalenti acquisiti col contratto stesso.

13. Il Concessionario si obbliga a dare attuazione ai programmi di rinnovo dei bus, disposti dalla Regione, a valere su fondi da questa individuati in attuazione di interventi regionali, nazionali od europei. La Regione, previa valutazione della consistenza, caratteristiche ed età del parco bus come risulta al momento della disponibilità dei suddetti fondi, stabilisce la natura integrativa e/o sostitutiva di tali programmi. La Regione può attivare autonomamente o con strutture o società da essa controllate i suddetti programmi ed in tal caso il Concessionario è obbligato ad utilizzare i bus così acquisiti e ad esso messi a disposizione. Gli effetti economici di tali interventi sono valutati ai sensi di quanto previsto all'art. 37.

14. Nel caso di difformità rispetto alle caratteristiche tecniche e a quanto riportato nel "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei Bus", è concesso un periodo durante il quale per il Concessionario è possibile adeguarsi; durante il periodo di adeguamento si applica per ciascun bus non conforme alle prescrizioni, la penale di cui all'**Allegato M "Penali"**; trascorsi 12 mesi, periodo massimo per l'adeguamento senza che il Concessionario abbia provveduto, si applica la penale per inadempimento di cui all'**Allegato M "Penali"**.

ART. 25- OBBLIGO SULLE DOTAZIONI A BORDO BUS

1. Laddove i mezzi trasferiti dal precedente gestore al Concessionario non siano stati precedentemente attrezzati con tecnologia AVM (Automatic vehicle monitoring) e laddove il soggetto aggiudicatario non sia

mai stato destinatario di finanziamenti dedicati allo sviluppo di tecnologie AVM , non è richiesta la raccolta dei dati di viaggio attraverso apprestamenti e tecnologie di tale tipo.

2. Il Concessionario è tenuto a dotare la flotta bus di sistemi (GPS) atti a rilevare almeno il tracciamento automatico dei percorsi effettuati dai bus in servizio, tali da permettere il monitoraggio dell'effettivo servizio svolto rispetto al servizio programmato; i dati rilevati, dovranno essere periodicamente trasferiti su memorie di massa esterne, anche in assenza di linea telefonica, per garantirne la storicizzazione/archiviazione. Il formato del database dovrà essere concordato con il Concedente e, a richiesta, potrà essere fornito al Concedente completo del software che ne permetta la lettura ovvero in formato aperto (csv o txt) se non esiste software dedicato.

ART. 26 - PALINE DI FERMATA

1. Il Concessionario ha l'obbligo di curare la installazione, previa autorizzazione dell'Ente Concedente, delle nuove paline di fermata che si rendessero necessarie e curare la loro manutenzione. Tutte le paline dovranno essere installate entro 90 giorni dalla firma del contratto. Le paline la cui posizione deve essere modificata e quelle di nuova istituzione dovranno essere predisposte entro il suddetto termine e collocate al centro della apposita segnaletica orizzontale di fermata bus, ove presente.

2. Le paline dovranno essere conformi a quanto stabilito dal Codice della Strada e dal Regolamento di esecuzione e attuazione, nonché alle prescrizioni di cui all'art. 7 del Regolamento, con dimensioni e caratteristiche grafiche identiche per i due Ambiti Mugello - Alto Mugello e Valdarno - Valdisieve.

3. Ogni palina dovrà essere dotata di un porta orari sufficiente per contenere gli orari di tutte le linee in transito. I porta orari dovranno essere collocati in modo accessibile affinché gli utenti possano leggere gli orari e le informazioni sopra riportate.

4. Le paline di fermata possono recare pubblicità solo in pannelli aggiuntivi distinti dalla indicazione di fermata e conformi alle leggi ed ai regolamenti locali.

5. Ai capilinea ed alle altre fermate di particolare importanza individuate dalla Città metropolitana dovrà essere presente il grafo della rete dei servizi e della linea.

6. E' consentito al Concessionario di apporre gli orari dei propri servizi sulle paline di fermata già esistenti nel Lotto unico regionale. La manutenzione degli impianti è ripartita tra Concessionario e gestore del Lotto unico regionale, in base al criterio dell'uso prevalente.

ART. 27- OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO AL TERMINE DEL CONTRATTO O IN CASO DI CESSAZIONE ANTICIPATA

1. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 15, comma 3, e 16, comma 5, della Legge, il Concessionario, al termine della concessione o in caso di cessazione anticipata, si impegna a trasferire i beni essenziali di cui ha la disponibilità al nuovo Concessionario, con le modalità ed alle condizioni di cui alle citate disposizioni.

2. In particolare ai fini di cui al comma precedente, il Concessionario, per i beni di sua proprietà, si impegna a comunicare alla Città metropolitana, nei tempi e secondo le modalità di cui all'articolo 16, comma 5 della Legge, il titolo in forza del quale avverrà il trasferimento. In caso di mancata comunicazione nei termini stabiliti, il trasferimento si intende a titolo di proprietà.

3. Per i beni di proprietà di terzi il Concessionario garantisce, ove non escluso dal contratto tra Concessionario e terzi, ai sensi dell'articolo 15 comma 3 della Legge, il subentro del nuovo Concessionario nei contratti in essere alle stesse condizioni e per tutta la durata del rapporto in atto.

4. Qualora i nuovi contratti di locazione non prevedano la clausola del subentro ed il subentrante sopporti i maggiori costi per dotarsi di un bene immobile analogo, tali oneri saranno escussi dall'importo della cauzione definitiva prestata a garanzia dell'esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali ai sensi dell'art. 40.

5. Il Concessionario si impegna, altresì, ai sensi dell'articolo 20 bis, comma 3, lettera b) della Legge, a porre a disposizione del nuovo gestore i beni strumentali acquisiti o ammodernati con finanziamenti pubblici, nelle forme e secondo le modalità definite nel provvedimento di finanziamento e nel rispetto delle norme nazionali in materia.

6. I beni da trasferire ai sensi del presente articolo sono valorizzati ai fini del trasferimento al soggetto subentrante nel contratto, sia in caso di naturale scadenza del contratto che di cessazione anticipata, secondo le indicazioni dettate dall'Autorità Regolatrice dei Trasporti con la Deliberazione n. 49/2015 ed eventuali sue modifiche ed integrazioni.

7. Il Concessionario, inoltre, a partire dai 12 mesi prima del termine del contratto e comunque in tempo utile deve conformarsi alle previsioni di cui all'art. 35 bis della Legge e ha l'obbligo di comunicare le informazioni relative al personale di cui all'Allegato A alla Delibera 49/2015 dell'Autorità Regolatrice dei Trasporti.

8. Fatto salvo quanto previsto all'art. 35, il Concessionario al termine del contratto, in tempo utile per i successivi utilizzi, mette a disposizione su richiesta del Concedente ogni dato utile alla definizione del successivo affidamento del servizio nonché alla partecipazione in condizioni di simmetria informativa dei soggetti interessati alla gestione dei servizi. Per le stesse finalità saranno utilizzati dalla Città metropolitana i dati e le informazioni prodotte nell'ambito degli obblighi contrattuali.

ART. 28 – SISTEMA DEI CONTROLLI E MONITORAGGIO RICAVI

1. Il Concessionario si obbliga a presentare entro 4 mesi dalla stipula del contratto un Piano di intervento per il monitoraggio dei ricavi che preveda uno specifico programma di controlli mirati sia a bordo sia a terra. Il piano deve contenere un programma dei controlli predisposto su base mensile, che indichi il numero complessivo di agenti impegnati giornalmente, i codici delle corse oggetto del controllo e le eventuali fasce orarie di controlli svolti sugli utenti in salita o discesa ai capilinea.

2. La Città metropolitana entro 30 giorni dalla presentazione del Piano esprime un parere sullo stesso. In caso di parere positivo il Concessionario entro i successivi 30 giorni dalla data di espressione del parere è obbligato alla sua attuazione, tenendo conto delle eventuali prescrizioni indicate. In caso di parere negativo il Concessionario è obbligato a riformulare il Piano entro i termini indicati. Qualora il Concessionario non presenti il Piano nei termini di cui sopra ovvero la Città metropolitana esprima nuovamente parere negativo si applicano le penali di cui all'**Allegato M "Penali"**.

3. Qualora i controlli siano affidati a società o personale esterno al Concessionario deve essere comunicato alla Città metropolitana il nome del soggetto affidatario e l'elenco dei nomi del personale impegnato nell'attività di controllo. Resta ferma la responsabilità del Concessionario per il rispetto degli obblighi di controllo previsti dal presente Capitolato.

4. Il controllo sui biglietti acquistati via sms è effettuato dal personale di bordo.

ART. 29 – OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

1. Il Concessionario, nell'esecuzione dei servizi, ha l'obbligo di uniformarsi, oltre che alle leggi ed ai regolamenti che attengono in qualsiasi modo al tipo di attività, alle condizioni, termini e modalità

contenute nel presente Capitolato ed alle istruzioni che gli verranno comunicate verbalmente o per iscritto dall'Amministrazione Concedente eseguendo tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, pena la risoluzione del contratto.

2. Ogni attività svolta dal Concessionario, diversa dal servizio di trasporto pubblico locale, deve essere oggetto di contabilità separata come previsto dalla normativa vigente. I ricavi derivanti da tali servizi ed attività non sono conteggiati tra i "ricavi per TPL" della concessione dei servizi di trasporto pubblico.

3. Il Concessionario deve garantire l'adempimento dei seguenti obblighi minimi:

- tenere una velocità rispettosa dei limiti previsti dal Codice della Strada e ad osservare le norme vigenti in materia di circolazione che in materia di sicurezza, siano esse concernenti lo stato di efficienza dei veicoli che la condotta di marcia;
- non consentire l'accesso ai veicoli di passeggeri oltre il numero consentito dalla carta di circolazione;
- adottare elementi identificativi uniformi per gli aspetti di primo contatto con l'utenza quali, a titolo non esaustivo: livrea dei bus, tesserini, divise, pensiline, logo identificativo per mezzi, spazi aziendali al pubblico e rivendite. Nel caso di uso condiviso con le attrezzature del Lotto unico, dovrà essere comunque riconoscibile.

4. A tal fine il Concessionario, oltre a quanto già previsto nel presente Capitolato, presenta, entro 4 mesi dalla stipula del contratto, un Programma di attuazione, articolato per tipologia e tempi di intervento, relativo agli obblighi di cui sopra. La Città metropolitana nel mese successivo alla presentazione del Programma lo approva con eventuali prescrizioni. Nel caso di mancata approvazione, il Concessionario è obbligato a riformulare il Programma entro i termini indicati. Qualora il Concessionario non presenti il Programma nei termini di cui sopra, ovvero la Città metropolitana si esprima negativamente, si applicano le penali di cui all'**Allegato M "Penali"**.

5. Nelle more della predisposizione del programma il Concessionario, entro 3 mesi dalla stipula del contratto, è tenuto a uniformare i tesserini identificativi del personale a contatto col pubblico e a identificare il parco bus e gli impianti di fermata con il logo del Concessionario e il marchio identificativo del TPL della Regione.

6. Il Concessionario è obbligato a dare esecuzione al Programma approvato dalla Città metropolitana nel termine di otto mesi dall'approvazione. La mancata attuazione del Programma nel termine indicato, comporta l'applicazione delle penali di cui all' **Allegato M "Penali"**.

7. Il Concessionario deve garantire l'utilizzo delle paline esistenti e di quelle previste nel Programma successivo per la segnalazione di punto di fermata e per la collocazione degli orari ed informazione di altri soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico locale.

ART. 30 – INDICATORI, PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

1. Il Concessionario, nell'esecuzione dei servizi affidati è tenuto, in relazione agli aspetti di qualità dell'offerta, al rispetto dell'insieme di disposizioni dell'ordinamento italiano e comunitario volte a difendere i diritti e gli interessi del cittadino inteso come fruitore di servizi.

2. Il Concessionario assicura una specifica attività di monitoraggio della qualità dei servizi oggetto del contratto, tramite la rilevazione della qualità misurata e percepita con riferimento ai fattori previsti nell'**Allegato I "Qualità e tabella indicatori"**, e di seguito riportati:

- a) disponibilità del servizio
- b) informazione ed attenzione al cliente

- c) tempo
- d) comfort
- e) accessibilità
- f) sicurezza
- g) ambiente.

3. Con riferimento alla qualità misurata, il suddetto **Allegato** individua per ciascun fattore gli indicatori, le modalità di controllo, i periodi, le scadenze ed il campionamento minimo delle rilevazioni. La Città metropolitana si riserva la facoltà di integrare e/o modificare gli indicatori di qualità monitorata. L'**Allegato I** individua altresì per ciascun fattore gli indicatori di riferimento, definiti per ciascuna annualità di vigenza del contratto, per i quali il Concessionario è obbligato al rispetto dei valori di qualità misurata per tipologia di servizio, nella misura indicata.

4. La valutazione del rispetto degli indicatori per i fattori di cui sopra, sarà effettuata nell'ambito della richiamata attività di monitoraggio della qualità. Per gli indicatori per i quali è stabilito uno standard minimo di riferimento per tipologia, il mancato raggiungimento comporta l'applicazione delle penali di cui all'**Allegato M "Penali"**.

5. Il Concessionario è tenuto a realizzare, un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza con cadenza biennale da effettuarsi nel periodo febbraio/marzo. Qualora il Concessionario non provveda ad effettuare l'indagine entro il mese di marzo la Città metropolitana applica la penale di cui all'**Allegato M "Penali"**. L'indagine deve essere effettuata secondo le indicazioni del Comitato Tecnico di cui all'art. 34. Il Concessionario, per la gestione degli aspetti relativi alla qualità del servizio ed in particolare per il monitoraggio della qualità, si impegna con cadenza almeno annuale nel mese di giugno a predisporre e sottoporre alla valutazione del Comitato Tecnico, un "Piano di Miglioramento della qualità del servizio" che, in relazione ai dati di qualità misurata e qualità percepita rilevati con l'indagine di soddisfazione dell'utenza, ai report relativi alla gestione delle segnalazioni dell'utenza, ai risultati dell'attività ispettiva svolta dalla Regione e dagli Enti Locali, preveda anche per un periodo pluriennale:

- indicazioni di miglioramento della qualità e aggiornamento delle azioni previste su arco pluriennale, conseguenti alle indagini di soddisfazione dell'utenza, alle indicazioni rilevate nei focus group della qualità, agli esiti delle azioni del piano nelle annualità pregresse;
- individuazione delle linee e nodi critici della rete e dei motivi che determinano detta criticità, sulle quali applicare procedure immediate di monitoraggio;
- azioni per perseguire gli obiettivi di miglioramento dei parametri di qualità ed il superamento delle criticità di linee e nodi della rete;
- attività di monitoraggio dei livelli di qualità mediante report annuale delle attività svolte e dei risultati conseguiti, da pubblicare e mettere a disposizione dell'utenza unitamente alla Carta dei Servizi.

6. L'Ente Concedente approva il piano previa valutazione da parte del Comitato Tecnico. Conseguentemente sono aggiornati gli indici di qualità dell'**Allegato I "Qualità e tabella indicatori"** ed il Concessionario dà attuazione al piano disponendo le attività di monitoraggio previste e le relative comunicazioni.

7. Una descrizione sintetica del piano di miglioramento approvato è riportata nella Carta dei Servizi. La mancata presentazione del piano di miglioramento nei tempi indicati e la mancata pubblicazione nella Carta dei Servizi degli esiti delle attività di miglioramento della qualità svolte comportano l'applicazione di penali come previsto nell'**Allegato M "Penali"**.

8. Il Concessionario, entro 18 mesi dalla stipula del contratto, pena l'applicazione delle penali come da **Allegato M "Penali"**, è tenuto a dotarsi di:

- Certificazione di Responsabilità Sociale ed Etica SA 8000;

- Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008; il Sistema deve essere attinente al trasporto di persone su strada;
- Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001; il Sistema deve essere attinente al trasporto di persone su strada.

ART. 31 - OBBLIGHI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI: RECLAMI, CARTA DEI SERVIZI

1. Il Concessionario è tenuto ad adempiere agli obblighi di cui al presente articolo nel rispetto:

- del Regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- della Legge 24 dicembre 2007 n. 244, “Disposizioni per la formazione del Bilancio annuale e pluriennale dello Stato – Legge Finanziaria 2008” - art.2, comma 461,
- - della Legge 24 marzo 2012 n. 27, “Conversione in legge con modificazioni del DL 24 gennaio n. 1 recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività” art. 34 (contenuto delle carte dei servizi);
- - della Legge regionale 31 luglio 1998 n. 42, “Norme per il trasporto pubblico locale” art. 30 (obblighi dei gestori dei servizi di trasporto pubblico e sanzioni);
- del Regolamento 03 gennaio 2005, n. 9/R Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n.42;
- dell’Accordo stipulato il 26 settembre 2013, ai sensi dell’articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell’articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- del Regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, approvato dall’Autorità regolatrice dei trasporti nell’anno 2015.

2. I reclami e le segnalazioni sui disservizi da parte degli utenti possono essere inviati sia al Concessionario che al numero verde dei reclami della Regione e all’Ente Concedente. Il Concessionario svolge le seguenti attività di gestione del processo reclami: catalogazione ed elaborazione dei dati relativi agli stessi; gestione delle richieste, delle segnalazioni, delle proposte e dei suggerimenti degli utenti con lo scopo di elaborare piani di miglioramento del servizio.

3. Per il trattamento dei reclami e delle segnalazioni il Concessionario si obbliga a dotarsi di uno specifico sistema operativo, fin dal momento della stipula del contratto, di cui dovrà dare ampia informazione attraverso la Carta dei Servizi, il sito Internet aziendale e gli altri sistemi di informazione a bordo dei mezzi e a terra.

4. Il sistema per il trattamento dei reclami e delle segnalazioni deve consentire un accesso agevole e semplificato da parte degli utenti e prevedere adeguati canali di comunicazione comprendenti:

- un numero verde dedicato, accessibile gratuitamente sia da postazioni fisse che da fonia mobile;
- un indirizzo e-mail dedicato;
- una modulistica dedicata disponibile presso le principali rivendite, gli Uffici URP dei Comuni della Gestione Associata e scaricabile dal sito web aziendale.

5. La risposta del Concessionario ad ogni singola segnalazione inviata dall’utente dovrà essere trasmessa in tempi certi, comunque non superiori a 15 giorni dal ricevimento della stessa; dovrà, altresì, essere chiara ed esauriva relativamente all’oggetto del disservizio e fornire le risultanze delle verifiche effettuate.

6. Il Concessionario dovrà strutturare una banca dati, secondo le specifiche contenute nell’**Allegato L**

"Reclami". Il Concessionario deve fornire all'Ente Concedente periodicamente, e comunque almeno una volta l'anno, un report contenente un estratto delle informazioni relative al numero e al tipo di segnalazioni e reclami trattati per tipologia.

7. Il risultato delle analisi delle banche dati relative alle segnalazioni/reclami pervenuti sarà utilizzato come fonte informativa per la programmazione del servizio e/o nella definizione di possibili azioni di miglioramento dell'offerta.

8. Il Concessionario assicura che il personale conducente e non conducente, a diretto contatto con i viaggiatori con mobilità ridotta riceva una formazione o istruzioni al riguardo, al fine di fornire assistenza diretta alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. A tale fine stabilisce procedure di formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni, come indicato nell'Allegato II del richiamato Regolamento (UE) 181/2011. Deve, comunque, essere assicurata la formazione del personale relativamente all'utilizzo delle pedane e /o diverse attrezzature installate sui mezzi. Il Concessionario entro tre mesi dalla stipula del contratto verifica la formazione del personale e ne trasmette gli esiti alla Città metropolitana. La mancata trasmissione nel termine suddetto comporta l'applicazione della penale indicata nell'**Allegato M "Penali"**.

9. Il Concessionario si impegna ad elaborare, entro 180 giorni dalla sottoscrizione del contratto, la Carta dei Servizi che preveda, in conformità al Regolamento, previa condivisione dei contenuti con le Associazioni dei Consumatori, almeno i seguenti contenuti:

- standard di qualità e di quantità generali e specifici relativi alle prestazioni erogate;
- modalità di accesso alle informazioni garantite;
- modalità per proporre il reclamo;
- modalità per adire le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- modalità dettagliate di ristoro all'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- forme di risarcimento;
- valorizzazione del fattore sicurezza a bordo ed a terra relativamente a incidentalità, furto e molestie;
- valorizzazione dell'attenzione all'ambiente in termini di utilizzo di mezzi a ridotte o nulle emissioni inquinanti in relazione al totale dei mezzi utilizzati per il servizio e consumi di carburante.

10. Il Concessionario, entro il 31 marzo di ogni anno a partire dal secondo anno di vigenza, si impegna ad aggiornare con cadenza biennale la Carta dei Servizi, in conformità alla normativa sopra richiamata e previa condivisione dei contenuti con le Associazioni dei Consumatori, i Comuni della Gestione Associata e l'Ente Concedente. Il Concessionario pubblica la Carta dei Servizi nel formato integrale sul sito Internet aziendale e pone in visione, entro la medesima data, per l'utenza, un adeguato numero di copie stampate, presso le sedi aziendali, gli Uffici URP dei Comuni della Gestione Associata.

ART. 32 - INFORMAZIONE AGLI UTENTI

1. Il Concessionario dovrà provvedere a fornire adeguata informazione al pubblico rispetto alla realizzazione del servizio attraverso le unità informative di cui all'art. 6 del Regolamento e gli altri sistemi di comunicazione di cui al presente articolo. Il Concessionario in particolare dovrà assicurare adeguata informazione relativamente a:

- gli orari programmati;
- le modifiche programmate temporanee o definitive;
- le modifiche derivanti da eventi straordinari ed imprevedibili.

2. Le informazioni sul servizio, in base alla loro tipologia, saranno rese disponibili agli utenti sul sito aziendale sia in formato cartaceo sia in formato digitale:

	formato cartaceo	formato digitale
orari programmati	X	X
Modifiche programmate	X	X
eventi straordinari ed imprevedibili		X

3. Le informazioni sul servizio rese disponibili in formato cartaceo saranno distribuite presso:

- biglietterie;
- paline e pensiline;
- a bordo bus;
- rivendite
- Uffici URP dei Comuni della Gestione Associata.

4. In particolare, il Concessionario dovrà garantire:

- la pubblicazione di libretti orari da rendere disponibili presso le principali rivendite e gli Uffici URP dei Comuni della Gestione Associata;
- la disponibilità degli orari nei locali dei propri Uffici Relazioni con il Pubblico e in quelli predisposti per l'accoglienza degli utenti;
- l'invio degli orari in formato cartaceo alla Città metropolitana ed ai soggetti da questo eventualmente indicati;
- la disponibilità degli orari di punto fermata a tutti gli impianti di percorso, paline e pensiline in forma di orario programmato;
- la tempestiva e adeguata informazione al pubblico delle variazioni programmate di percorso, ivi comprese le soppressioni di fermata, mediante l'affissione di materiale informativo presso gli impianti di fermata della linea interessata e mediante affissione di "cartellino" a bordo dei mezzi della linea interessata.

5. Le informazioni sul servizio rese disponibili in formato digitale saranno distribuite attraverso i seguenti canali di comunicazione:

	<u>call center</u>	<u>sito web</u>	<u>mail</u>
<u>Orari programmati</u>	<u>X</u>	<u>X</u>	
<u>Modifiche programmate</u>	<u>X</u>	<u>X</u>	<u>X</u>
<u>Eventi straordinari ed imprevedibili</u>	<u>X</u>	<u>X</u>	<u>X</u>

6. Il Concessionario deve quindi disporre:

- a. un servizio di informazione telefonica contattabile, tramite numero verde gratuito ed attivo almeno dalle ore 6:00 alle ore 20:00;
- b. un sito web;
- c. un servizio di posta elettronica, da cui l'utente potrà ricevere informazioni sia come risposta ad una richiesta puntuale (modalità pull) sia perché utente registrato per una certa linea, fascia oraria, giorno, etc. (modalità push).

7. I servizi di cui ai punti a) e b) devono essere garantiti al momento della stipula del contratto. Il ritardo nell'attivazione dei servizi come previsti dal precedente comma comporta l'applicazione delle penali previste dall'**Allegato M "Penali"**.

8. Mediante i suddetti strumenti di comunicazione, il Concessionario dovrà garantire:

- l'invio degli orari in formato elettronico alla Città metropolitana ed ai soggetti da questa eventualmente indicati;
- la pubblicazione degli orari in vigore su specifico sito internet dedicato;
- la tempestiva e adeguata informazione al pubblico delle variazioni programmate di percorso, ivi comprese le soppressioni di fermata, mediante: comunicati presso gli impianti di fermata della linea interessata, a bordo dei mezzi della linea interessata, ove presente tramite display, il sito internet e le mail-list, i canali telefonici (call center e sms);
- in caso di scostamento del servizio programmato per eventi straordinari, la tempestiva segnalazione all'utente, assicurando la completezza dell'informazione sia all'atto della registrazione dell'evento sui propri sistemi di gestione sia al momento del formalizzarsi delle decisioni correlate alla sua gestione. In tal caso l'informazione dovrà riguardare per ogni singolo evento straordinario: l'evento occorso e le conseguenze immediate sul servizio, i provvedimenti adottati che modificano percorsi ed orari delle linee interessate, il superamento della fase critica di svolgimento del servizio e, quindi, il ripristino del servizio programmato. Gli elementi di tempestività, completezza ed in generale di utilità della comunicazione degli scostamenti dal servizio programmato saranno oggetto di indagine di soddisfazione dell'utenza e conseguenti interventi di miglioramento.
- la completezza dell'informazione e la coerenza fra i diversi canali d'informazione.

9. Presso le rivendite aziendali, sul sito web e rivolgendosi al call center, l'utente dovrà poter disporre delle seguenti informazioni:

- tariffe applicate;
- punti vendita titoli di viaggio;
- obblighi del Concessionario nei riguardi degli utenti;
- obblighi degli utenti dei servizi di trasporto pubblico e relative sanzioni;
- numero verde regionale;
- numero verde del Concessionario per le informazioni ed i reclami;
- eventuali campagne/iniziative istituzionali.

10. In collaborazione con le associazioni degli utenti ipovedenti saranno stabiliti i contenuti delle informazioni di cui al presente articolo, che dovranno essere redatte e collocate in modo da consentirne adeguata conoscenza anche per utenti ipovedenti. Pertanto dovranno essere accuratamente studiati:

- a) per le informazioni a terra:
 - il colore di fondo degli orari;

- la grandezza dei caratteri;
- la posizione degli avvisi;
- l'altezza e posizione delle bacheche informative;
- la tipologia di protezione di materiale trasparente che non limiti la facilità di lettura;
- la possibilità di interrogazioni vocali alle paline intelligenti.

b) per le informazioni a bordo:

- il posizionamento del display esterno in modo da permettere il riconoscimento della linea;
- il posizionamento del numero di vettura in modo chiaro;
- il posizionamento dei display luminosi all'interno della vettura.

ART. 33 - PIANO OPERATIVO EMERGENZE

1. Il Concessionario si impegna a presentare, entro 6 mesi dalla stipula del contratto, il Piano Operativo Emergenze, relativo agli interventi da assicurare in caso di emergenza che comportino stato di allerta diramato dalla Protezione Civile. Per ogni giorno di ritardo nella presentazione del Piano si applicano le penali di cui all'**Allegato M "Penali"**.

2. Il Piano rappresenta lo strumento di programmazione degli interventi volti a garantire il servizio di trasporto pubblico al verificarsi di emergenze che potrebbero interessare tutto o parte del territorio degli ambiti di rete.

3. Il Piano deve essere redatto nell'ottica di una gestione organizzata e proceduralizzata delle azioni che devono essere messe in pratica dal Concessionario nelle situazioni di difficoltà per l'espletamento del servizio sia in relazione alle diverse tipologie di evento sia in relazione agli elementi di criticità infrastrutturali presenti nei territori. Una sezione specifica del Piano è dedicata all'emergenza per neve.

4. Il Piano dovrà rappresentare l'insieme delle strategie, delle procedure, delle risorse che il Concessionario, anche in collaborazione e sinergia con i Comuni della Gestione Associata e con altri soggetti pubblici e privati, come indicati e coordinati dalla Protezione Civile, mette in atto per fronteggiare fenomeni, previsti od in corso, tali da compromettere la normale fruibilità del servizio e causare disagi agli utenti.

5. Le procedure del Piano Operativo Emergenze sono inserite nel sistema di procedure certificate UNI-ISO 9001 del Concessionario entro 24 mesi dalla stipula del contratto. Il Piano in ogni caso prevede le azioni finalizzate ad assicurare:

- una struttura dedicata alla reperibilità immediata degli addetti coinvolti nelle specifiche azioni del piano;
- i rapporti con la Protezione Civile e gli altri Enti Locali ed il sistema relazionale di riferimento per le comunicazioni sulle emergenze fra Concessionario e soggetti pubblici competenti in relazione alla tipologia di evento;
- il sistema di comunicazione interna a partire dalla fase di eventuale allerta e le operazioni da attivarsi automaticamente da parte degli addetti incaricati per la gestione dell'emergenza e di quelli incaricati della realizzazione del servizio;
- l'informazione preventiva all'utenza sulle azioni previste dal Piano e le conseguenze sul servizio, in generale ed in relazione alle singole tipologie di evento;
- l'informazione all'utenza sulle condizioni effettive del servizio durante l'evento;
- la specifica formazione degli addetti volta allo sviluppo delle competenze per la gestione dell'emergenza;

- la reportistica sugli eventi e la loro gestione anche ai fini di comunicazione alla Città metropolitana.

6. Il ritardo nella certificazione del Piano di emergenza rispetto ai tempi sopraindicati comporterà l'applicazione delle penali di cui all'**Allegato M "Penali"**.

7. Al verificarsi dell'evento, la Città metropolitana valuterà l'efficacia dell'attuazione del Piano sulla base di report forniti dal Concessionario nonché dei monitoraggi effettuati direttamente e tramite la protezione civile. Il Concessionario è tenuto ad una revisione del Piano al fine di superare le criticità emerse nel corso della sua attuazione.

8. La mancata effettuazione, anche solo parziale, per cause imputabili al Concessionario delle corse previste nel Piano comporterà la decurtazione del corrispondente prezzo unitario chilometrico e l'applicazione delle penali di cui all'**Allegato M "Penali"**.

ART. 34 - COMITATO TECNICO

1. Ai fini della gestione del contratto è istituito un "Comitato Tecnico". Al Comitato partecipano, in via permanente, i rappresentanti del Concessionario e della Città metropolitana; i referenti degli Enti Locali sono invitati nel caso di questioni relative ai servizi di propria competenza, come previsto dalla richiamata Convenzione per la gestione associata.

2. Il Comitato è composto da due rappresentanti del Concessionario, di cui almeno uno con poteri decisionali e di firma, coadiuvati da un collaboratore e per la Città metropolitana da due rappresentanti di cui uno il Dirigente Responsabile, coadiuvato da un suo collaboratore che assume la responsabilità della segreteria del Comitato.

3. Le funzioni di segreteria del Comitato sono svolte dalla Città metropolitana che provvederà alle relative convocazioni. Nella seduta di insediamento, il Comitato approva il regolamento per il suo funzionamento.

4. Il Comitato ha altresì funzioni di composizione bonaria delle questioni attinenti l'applicazione del contratto, anche al fine di prevenire eventuali controversie.

ART. 35 - MONITORAGGIO ECONOMICO E GESTIONALE

1. Il Concessionario è tenuto alla realizzazione di un sistema di monitoraggio economico e gestionale che, nel rispetto di quanto previsto nell'**Allegato H "Prescrizioni Osservatorio"**, consideri:

- la frequentazione del servizio da parte dell'utenza;
- l'entità e distribuzione del venduto;
- il personale, i mezzi e gli impianti.

2. Il Concessionario rileva inoltre, i dati inerenti il costo del carburante con evidenziazione della variazione del costo unitario del carburante per trazione rispetto al valore indicato nel PEF. Tali dati sono trasmessi alla competente Direzione della Città metropolitana entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento.

3. Ai fini del monitoraggio economico, il Concessionario è tenuto a redigere annualmente il Conto economico dei servizi oggetto della concessione e dei servizi ad essi correlati ed il Bilancio consolidato riclassificato; tali documenti devono essere comunicati alla Città metropolitana entro il 15 settembre di ciascun anno.

4. Il Conto economico dei servizi ed il Bilancio consolidato riclassificato sono redatti tenuto conto delle indicazioni fornite per la redazione del PEF della concessione come da **Allegato N "Linee guida per redazione PEF"**, nonché sulla base delle indicazioni dell'Osservatorio Regionale e dell'Osservatorio Nazionale.

5. La mancata presentazione alla Città metropolitana del Bilancio consolidato riclassificato e del Conto economico di cui ai precedenti commi comporterà, oltre all'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 30 della Legge, anche la sospensione della successiva rata di saldo.

6. Al fine dell'osservanza delle disposizioni relative alla tenuta della contabilità separata dei servizi pubblici di cui al par. 5 dell'Allegato al Regolamento CE 1370/2007, nonché ai fini del monitoraggio dell'andamento economico gestionale del contratto, della verifica del PEF, della valutazione di eventuali richieste di riequilibrio ed infine per l'alimentazione dell'Osservatorio Nazionale, il Conto Economico dei servizi e il Bilancio consolidato riclassificato devono essere certificati da società di revisione.

7. Ai fini di monitorare i parametri previsti dal DCPM 11 marzo 2013, il Concessionario redige e comunica alla Città metropolitana un rapporto semestrale inerente i seguenti fattori:

- rapporto di contribuzione;
- frequentazione e coefficiente di riempimento;
- addetti per categoria.

La mancata trasmissione del rapporto, privo anche solo di uno dei fattori di cui sopra, comporterà l'applicazione di una penale per ogni giorno di ritardo, secondo quando indicato dall'**Allegato M "Penali"**. Con la stessa cadenza, il Comitato Tecnico valuta i dati ed i trend di ogni singolo fattore.

ART. 36 - MANUTENZIONI

1. Il Concessionario, per l'esercizio del servizio oggetto del contratto, utilizza i beni essenziali di cui all'art. 21, elencati nell'**Allegato D "Elenco Beni"**, nonché i beni acquisiti in corso di contratto, ed è tenuto ad assicurarne il mantenimento in uno stato di efficienza compatibile con le condizioni di utilizzo richieste.

2. Il Concessionario si impegna a presentare, entro 3 mesi dalla stipula del contratto, il "programma di manutenzione ordinaria e straordinaria dei mezzi", da realizzare secondo procedure operative certificate ai sensi delle norme ISO in conformità a quanto previsto all'art. 30, entro 24 mesi dalla stipula del contratto. Ogni successiva variazione del programma deve essere comunicata alla Città metropolitana entro 15 giorni dalla stessa. La mancata presentazione del programma, nei tempi indicati dal comma precedente, o delle sue variazioni comporta l'applicazione di una penale di cui all'**Allegato M "Penali"**.

3. Il Concessionario dovrà dotarsi, entro 3 mesi dalla stipula del contratto, di un sistema informativo che registri gli interventi di manutenzione effettuati, da conservarsi per tutta la durata contrattuale, i cui contenuti possano essere visionati dagli incaricati della vigilanza di cui all'art. 38. Per ciascun mezzo dovrà registrarsi l'intervento effettuato con indicazione del tipo, eventuali mezzi sostituiti e l'indicazione dell'addetto o della ditta esterna che lo ha eseguito.

4. Il Concessionario cura la manutenzione del parco bus, al fine di assicurare il regolare svolgimento del servizio e deve perseguire l'indice di affidabilità di cui all'**Allegato I "Qualità e tabella indicatori"**.

5. L'indice di affidabilità per guasto è calcolato come rapporto fra bus*km persi per guasto e bus*km programmati. In caso di scostamento negativo dai valori, il Concessionario formula un piano di miglioramento dell'indice di affidabilità che preveda un piano di manutenzione più performante.

ART. 37 - PIANO ECONOMICO FINANZIARIO ED EQUILIBRIO ECONOMICO DEL CONTRATTO

1. DESCRIZIONE DEL PEF

1.1 Il Piano Economico Finanziario (PEF) presentato in offerta descrive le componenti economiche e finanziarie per l'equilibrio della gestione della Concessione ed i fattori di produttività ed efficienza del servizio. Il PEF costituisce, insieme al Conto Economico dei servizi redatto secondo quanto previsto all'art. 35, il riferimento per le valutazioni inerenti l'equilibrio economico del contratto ed il rispetto degli obblighi previsti per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti in attuazione del DPCM 11 marzo 2013. Le componenti descrittive del PEF sono monitorate con continuità dal Concessionario, a garanzia degli impegni assunti con l'offerta presentata per l'affidamento della Concessione oggetto del contratto.

2. AGGIORNAMENTO DEL PEF

2.1 Il PEF è aggiornato annualmente nelle seguenti ipotesi:

- a seguito di adeguamento tariffario per variazione dell'indice dei prezzi al consumo come indicato all'art. 19 - Sistema Tariffario;
- nel caso di una variazione dell'offerta di servizio programmata, in incremento o riduzione, in misura non superiore al 10% del totale dell'anno di riferimento.

2.2 In ogni caso il PEF aggiornato deve mantenere piena coerenza con il precedente, con riferimento ai fattori di produttività ed efficienza, alle ipotesi di crescita annua dei ricavi, così come rispetto ai valori del rapporto Ricavi/(Corrispettivo + Ricavi). In relazione a tutti questi fattori il Concessionario si assume piena responsabilità.

2.3 Il PEF aggiornato, una volta approvato dalla Città metropolitana, sostituisce il precedente.

3. - RIEQUILIBRIO DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

3.1 E' ammesso il riequilibrio del PEF esclusivamente nei seguenti casi:

- a) modifiche delle norme legislative o regolamentari (comprendenti delle modifiche alla disciplina tariffaria) che determinano nuove condizioni per l'esercizio del servizio previsto nel contratto, ad esclusione degli incrementi del costo unitario del personale per effetto dell'applicazione del CCNL e della contrattazione integrativa aziendale;
- b) attuazione di nuovi programmi di rinnovo dei bus che prevedano cofinanziamento da parte del Concessionario, come previsto all'art. 12;
- c) variazioni dell'offerta di servizio programmata, in misura superiore al 10% del totale previsto per l'anno di riferimento, per la parte eccedente tale percentuale;
- d) modifiche legislative o regolamentari o decisioni della Regione o della Città metropolitana che introducano variazioni agli obiettivi relativi al rapporto Ricavi/(Corrispettivo + Ricavi) stabiliti in attuazione del DPCM 11 marzo 2013.

4. PROCEDURA PER IL RIEQUILIBRIO

4.1 La procedura per la determinazione del riequilibrio del PEF si attiva su esplicita richiesta del Concessionario o della Città metropolitana.

4.2 Il riequilibrio economico è consentito dal secondo anno di vigenza della concessione. La richiesta di riequilibrio deve indicare le cause con riguardo alle previsioni di cui al comma 3 e deve quantificare, rispetto a ciascuna causa e complessivamente, gli effetti economici sul risultato netto di esercizio.

Variazioni nelle condizioni di mercato, tali da determinare un incremento dei ricavi, devono essere considerate automaticamente nel riequilibrio del PEF a compensazione di scostamenti negativi dell'equilibrio economico stesso.

4.3 Quando la richiesta è avanzata dal Concessionario, la Città metropolitana, sentito il Comitato di cui all'art. 34, valuta l'ammissibilità della richiesta e si pronuncia in merito alla stessa entro 60 giorni.

4.4 Il riconoscimento del riequilibrio economico deve avvenire comunque nel rispetto dei valori obiettivo fissati dal DPCM 11 marzo 2013 e dalle sue successive integrazioni ed aggiornamenti, anche posteriori alla stipula del contratto, ai sensi dell'art. 25bis del DL 95/2012 ed in particolare per quanto riguarda il rapporto Ricavi/(Corrispettivo + Ricavi) previsto contrattualmente. Il riequilibrio interviene con riferimento all'esercizio annuale concluso, solo se non comporta peggioramento dei parametri ai fini del raggiungimento degli obiettivi di cui al DPCM citato. In caso di peggioramento di questi parametri il riequilibrio del PEF verrà ottenuto attraverso modifiche sui conti economici degli esercizi successivi.

4.5 In sede di riequilibrio economico, valutata la permanenza negli esercizi successivi delle cause di squilibrio economico accertate e delle misure di riequilibrio introdotte, il Concessionario procederà, entro 60 giorni dal pronunciamento della Città metropolitana alla redazione di un nuovo PEF secondo quanto contenuto nell'**Allegato N "Linee guida per la redazione del Piano Economico Finanziario"**. Il nuovo PEF dovrà essere asseverato con le stesse modalità utilizzate con riferimento al PEF allegato al contratto.

5. LE MISURE DI RIEQUILIBRIO

5.1 Le Parti procedono al riequilibrio economico del PEF intervenendo:

- a) sulle tariffe;
- b) sui fattori di produttività;
- c) sul livello dei servizi;
- d) sul corrispettivo chilometrico;
- e) sulla durata della concessione per un massimo di 24 mesi.

ART.38 - PENALI, SANZIONI E VIGILANZA

1. Il mancato rispetto degli obblighi scaturenti dal presente Capitolato e dal contratto comporta l'applicazione delle penali previste nell'**Allegato M "Penali"**, fatto salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

2. Il Concessionario è tenuto, altresì, ad osservare gli obblighi previsti nella Legge Regionale e nel suo Regolamento di attuazione. Il mancato rispetto degli obblighi comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla suddetta Legge. Le penali di cui all'**Allegato M "Penali"** sono complementari al sistema sanzionatorio di cui al Regolamento.

3. Il controllo sul rispetto degli obblighi previsti dal contratto e dalla normativa regionale è svolto dalla Città metropolitana e dai Comuni, in conformità a quanto previsto dall'art. 25 della Legge regionale e dalla Convenzione per la gestione associata.

4. I controlli di cui ai commi precedenti sono esercitati, per conto della Città metropolitana, da personale interno specificamente incaricato ovvero da soggetti esterni dalla stessa designati, muniti di apposito tesserino, i quali possono effettuare rilevazioni in merito agli obblighi contrattuali ed a quanto descritto nell'**Allegato I "Qualità e tabella indicatori"** per verificare il rispetto dei livelli di qualità e quantità del servizio contrattualmente previsti. A tal fine il personale ha libero accesso ai mezzi e agli impianti nonché alla documentazione concernente i dati e le comunicazioni previste nella gestione del contratto medesimo,

con facoltà di ottenerne copia.

5. Il Concessionario è tenuto a consentire ed agevolare il concreto espletamento dell'attività di vigilanza fornendo la necessaria collaborazione.

6. Nei casi in cui siano riscontrate inadempienze contrattuali, anche in esito all'attività di vigilanza di cui al presente articolo, la Città metropolitana provvede a mezzo posta elettronica certificata ad inoltrare comunicazione scritta contenente la violazione contestata e l'importo della penale da applicarsi, entro dieci giorni dalla data di accertamento della medesima. Il Concessionario, entro dieci giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, potrà produrre le proprie controdeduzioni. La Città metropolitana, entro dieci giorni dal ricevimento delle controdeduzioni di cui sopra, le esamina e nel caso in cui non le ritenga valide, entro e non oltre quaranta giorni dalla data di comunicazione della violazione, provvederà ad inoltrare la notifica della penalità applicata. Nel caso in cui il Concessionario non ritenga fondata la contestazione medesima ha facoltà di richiedere la convocazione del Comitato Tecnico ai fini di un tentativo di accordo.

ART. 39 - GESTIONE DIGITALE DELLA DOCUMENTAZIONE

1. Ogni comunicazione del Concessionario inerente la gestione del contratto dovrà essere trasmessa tramite PEC al seguente indirizzo: cittametropolitana.fi.@postacert.toscana.it.

2. Il Concessionario si impegna a ricevere e trasmettere tramite posta elettronica certificata la documentazione tecnica, amministrativa e contabile necessaria alla gestione del contratto. La modalità di comunicazione sopra indicata dovrà essere mantenuta per l'intera durata contrattuale.

ART. 40 - CAUZIONE DEFINITIVA

1. Il Concessionario deve prestare a favore della Città metropolitana una cauzione definitiva per tutta la durata dell'affidamento, nella misura del 10% del contratto, a garanzia degli obblighi assunti con il contratto ed a garanzia delle somme pagate in più rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno, nonché a garanzia del trasferimento dei beni previsto dall'art. 21 e del trasferimento del personale al nuovo gestore.

2. La cauzione definitiva viene prestata inoltre a garanzia delle inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

3. La cauzione definitiva sarà svincolata dopo l'esito positivo dell'accertamento da parte della Città metropolitana dell'avvenuto trasferimento dei beni previsto dall'art. 26 e del trasferimento del personale al nuovo gestore.

4. La Città metropolitana può richiedere al Concessionario la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere al Concessionario.

ART. 41 - RESPONSABILITÀ E ASSICURAZIONI

1. Il Concessionario sarà responsabile dei danni, comunque arrecati a terzi direttamente o indirettamente, mantenendo indenne l'Ente Concedente da qualsiasi pretesa da parte di terzi riconducibili ai rapporti inerenti l'erogazione del servizio.

2. Sarà a carico esclusivo del Concessionario ogni e qualsiasi responsabilità civile verso terzi (RCT) per danni arrecati a cose, animali e/o persone, ancorché involontariamente o per fatti dolosi commessi da persone

delle quali debba rispondere ai sensi dell'art.2049 C.C., nello svolgimento del servizio o in conseguenza del medesimo e a tal fine il Concessionario dovrà manlevare e garantire l'Ente Concedente da ogni pretesa o domanda che dovesse essere proposta a tale titolo nei suoi confronti. Per le responsabilità del Concessionario si richiama l'art. 2581 C.C., precisando che si debbano considerare avvenuti durante il viaggio anche i sinistri che colpiscono i passeggeri durante le operazioni preparatorie o accessorie in genere del trasporto, durante le soste e durante la salita e la discesa alle fermate.

3. Il Concessionario deve essere in possesso, per tutto il periodo di valenza della presente concessione, delle coperture assicurative previste dalla normativa vigente, che garantiscano comunque il risarcimento dei danni a persone, cose o animali, prodotti nell'espletamento del servizio.

4. Eventuali franchigie, scoperti e limitazioni previsti dalle assicurazioni stipulate restano a totale carico del Concessionario. L'Ente Concedente potrà verificare periodicamente la copertura assicurativa di tutti i mezzi utilizzati per l'esecuzione del servizio.

5. Il Concessionario si obbliga a sollevare l'Ente Concedente da ogni imposta, tassa, tributi etc., previsti per legge a causa dei suoi inadempimenti, così come l'Ente Concedente rimane comunque estraneo ai rapporti tra il Concessionario ed i suoi eventuali sub concessionari, fornitori, prestatori d'opera e terzi in genere.

6. Il Concessionario risponde del comportamento dei dipendenti (o comunque dei soggetti da esso coinvolti) sia per la esecuzione del servizio che per la relativa disciplina interna ed esterna con l'utenza.

Art. 42 - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONCEDENTE O REVOCA DELLA CONCESSIONE

1. Qualora il rapporto di concessione sia risolto per inadempimento del soggetto Concedente, ovvero quest'ultimo revochi la concessione per motivi di pubblico interesse, verrà riconosciuto al Concessionario:

- a) il pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente effettuate, secondo il prezzo contrattuale;
- b) le penali e gli altri costi sostenuti o da sostenere in conseguenza della risoluzione debitamente documentati;
- c) un indennizzo a titolo di risarcimento pari allo 0,3% del prezzo previsto per il servizio ancora da gestire, come indicato nel Programma di esercizio vigente al momento della risoluzione/revoca.

ART. 43 - RECESSO DEL CONCESSIONARIO PER MANCATO ACCORDO SULLA REVISIONE DEL PEF

1. In caso di mancato accordo sulla revisione del PEF, il Concessionario può recedere dal contratto di servizio, con diritto:

- a) al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente effettuate, secondo il corrispettivo contrattuale;
- b) alle penali e agli altri costi sostenuti o da sostenere in conseguenza del recesso, debitamente documentati.

2. Il Concessionario è in ogni caso obbligato alla prosecuzione del servizio fino al subentro del nuovo gestore per un periodo comunque non superiore a due anni agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto. Si applica quanto previsto all'art. 26.

ART. 44 - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONCESSIONARIO

1. Il contratto si risolve in caso di **grave inadempimento** del Concessionario ovvero:

- qualora il servizio non venga avviato dopo un mese dalla stipula del contratto

- qualora si rilevino gravi e ingiustificate irregolarità nell'esercizio o reiterate permanenti irregolarità anche non gravi in tema di regolarità e sicurezza dell'esercizio

- in caso di mancata denuncia del personale dipendente agli Enti previdenziali assistenziali, assicurativi e fiscali e mancato versamento dei contributi di legge da parte del Concessionario o dell'eventuale sub Concessionario

- in caso di totale mancata attuazione del Programma rinnovo bus.

2. In tal caso si applica quanto disposto dall'art. 1453 e seguenti del codice civile. La Città metropolitana procede alla risoluzione previa diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile.

3. Il contratto si risolve **di diritto** quando l'importo delle penali supera il 10% dell'importo contrattuale.

4. In caso di risoluzione del rapporto contrattuale, il Concessionario è obbligato a proseguire nel servizio fino al subentro del nuovo gestore per un periodo comunque non superiore a dodici mesi agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto. Si applica quanto previsto all'art. 26.

5. Il contratto si risolve **di diritto** anche in caso di abbandono o sospensione ingiustificata dei servizi. Spetta all'Ente Concedente il risarcimento dei danni conseguenti.

ART. 45 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

1. In caso intervengano controversie nell'esecuzione del presente contratto o connesse allo stesso, trova applicazione la parte VI, titolo I "Contenzioso" del D. Lgs. n. 50/2016.

2. Per la definizione delle controversie, è competente il Foro di Firenze. In caso di dissenso in merito alla gestione ed esecuzione del contratto di concessione, le parti sono comunque tenute ad esperire preliminarmente un tentativo di composizione amichevole del contrasto.

3. Ciascuna parte è tenuta al rispetto degli obblighi derivanti dal contratto, senza sospendere o ritardare in alcun modo la regolare esecuzione del servizio oggetto del contratto stesso. La mancata ottemperanza a quanto sopra è causa di risoluzione del contratto.

ART 46 - LEGALE RAPPRESENTANTE E RESPONSABILE D'ESERCIZIO

1. Il Concessionario deve dotarsi di un Direttore e/o di un Responsabile di esercizio in possesso dei requisiti di idoneità morale e professionale, previsti dal D.Lgs. n. 395/2000 e sue successive modifiche e/o integrazioni.

2. Il Concessionario è rappresentato nei confronti dell'Ente Concedente dal legale rappresentante, salva sempre la facoltà, per questioni particolari, di farsi rappresentare in base a procure speciali, da altri soggetti. Qualsiasi variazione di rappresentanza o domicilio sarà inopponibile all'Ente Concedente fino a quando non gliene sia stata data espressa comunicazione scritta.

ART. 47 - ALLEGATO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE

1. Si precisa, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n.81 del 09.04.2008, che il servizio di cui al presente Capitolato non comporta rischi da interferenze. Conseguentemente i costi della sicurezza per rischi da interferenze è pari a zero e il Concedente non è tenuto a redigere il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti.

2. Si precisa inoltre che l'attività di controllo effettuata con personale della Città metropolitana, non costituisce rischi da interferenza trattandosi di attività sporadica svolta in locali e luoghi non messi a disposizione della Città metropolitana stessa.

ART. 48 - SPESE CONTRATTUALI

1. Il contratto di concessione è soggetto alle disposizioni di cui al D.P.R. 633/1972 per quanto concerne l'IVA, al D.P.R. 131/1986 per quanto concerne l'imposta di registro e al D.P.R. 642/1972 per quanto concerne l'imposta di bollo, tenuto conto delle loro successive modifiche ed integrazioni. L'IVA relativa al prezzo contrattuale è a carico del Concedente, mentre l'imposta di bollo e di registro del contratto ed ogni altro onere contrattuale sono a carico del Concessionario.

ART. 49 - NORME DI RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto in questo Capitolato si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia ed in particolare:

- "Regolamento (CE) N. 1370/2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i Regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/1969 e (CEE) 1107/1970".
- D.Lgs. 19-11-1997 n. 422 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art. 4, comma 4, della L. 15 marzo 1997, n. 59".
- Legge 31 luglio 1998 n. 42 "Norme per il trasporto pubblico locale".
- Regolamento approvato con DPGR del 03 gennaio 2005, n° 9/R – "Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n° 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su gomma".
- Regolamento approvato con DPGR del 4 dicembre 2012 n. 70/R - "Regolamento di attuazione dell'art. 30 comma 1, della L.R. 31 luglio 1998 n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) recante disposizioni in materia di obblighi dei gestori del trasporto pubblico effettuato con mezzi a guida vincolata, diversi da quelli ferroviari. Modifica al DPGR 8/R/2005 ed al DPGR 9/R/2005".

ART. 50 – TRATTAMENTO DATI

1. Il Concessionario e la Città metropolitana provvederanno al trattamento dei dati personali in qualità di autonomi titolari, trattando i dati strettamente necessari, non eccedenti e pertinenti, unicamente per le finalità della presente concessione, nel rispetto di quanto previsto nel D. Lgs. 196/2003; il trattamento dei dati personali sarà inoltre improntato a principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela dei diritti degli interessati.

INDICE

ART. 1 – DEFINIZIONI

ART. 2 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE

ART. 3 – DOCUMENTI ALLEGATI AL CAPITOLATO

ART. 4 – SERVIZI FLESSIBILI

ART. 5 –SERVIZI CON PERIODICITA' SCOLASTICA

ART. 6 – VALORE DELLA CONCESSIONE

ART. 7 – DURATA

ART. 8 – SUBCONCESSIONE

ART. 9 – REMUNERAZIONE DELLA CONCESSIONE

ART. 10 – MODALITA' DI AGGIORNAMENTO DEL PREZZO UNITARIO

ART. 11 – RAPPORTO DI CONTRIBUZIONE

ART. 12 – MODALITA' DI EROGAZIONE DEL CORRISPETTIVO

ART. 13 – MODALITA' DI ESERCIZIO

ART. 14 – OBBLIGO DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

ART. 15 – MODIFICHE TEMPORANEE E DEFINITIVE AL PROGRAMMA DI ESERCIZIO E DETERMINAZIONE DEL PREZZO

ART. 16 – MODIFICHE AL PROGRAMMA DI ESERCIZIO OLTRE IL 20%

ART. 17 – CORSE AGGIUNTIVE E PLURIME

ART. 18 – DISCIPLINA DELL'AUTORIZZAZIONE ALL'IMPIEGO DEGLI AUTOBUS IN LINEA CON CONDUCENTE PER USO "FUORILINEA"

ART. 19 – SISTEMA TARIFFARIO

ART. 20 – PERSONALE

ART. 21 – BENI ESSENZIALI PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

ART. 22 – OBBLIGHI INFORMATIVI E SISTEMA PROCEDURALE ED INFORMATIVO DELLA REGOLARITA'

ART. 23 – VENDITA E GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO

ART. 24 – PROGRAMMA RINNOVO PARCO BUS

ART. 25- OBBLIGO SULLE DOTAZIONI A BORDO BUS

ART. 26 – PALINE DI FERMATA

ART. 27 – OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO AL TERMINE DEL CONTRATTO O IN CASO DI CESSAZIONE ANTICIPATA

ART. 28 – SISTEMA DEI CONTROLLI E MONITORAGGIO RICAVI

ART. 29 – OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

ART. 30 – INDICATORI, PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' E SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

ART. 31 – OBBLIGHI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI: RECLAMI, CARTA DEI SERVIZI

ART. 32 – INFORMAZIONE AGLI UTENTI

ART. 33 – PIANO OPERATIVO EMERGENZE

ART. 34 – COMITATO TECNICO

ART. 35 – MONITORAGGIO ECONOMICO E GESTIONALE

ART. 36 - MANUTENZIONI

ART. 37 – PIANO ECONOMICO FINANZIARIO ED EQUILIBRIO ECONOMICO DEL CONTRATTO

ART. 38 – PENALI, SANZIONI E VIGILANZA

ART. 39 – GESTIONE DIGITALE DELLA DOCUMENTAZIONE

ART. 40 – CAUZIONE DEFINITIVA

ART. 41 – RESPONSABILITA' E ASSICURAZIONI

ART. 42 – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONCEDENTE O REVOCA DELLA CONCESSIONE

ART. 43 – RECESSO DEL CONCESSIONARIO PER MANCATO ACCORDO SULLA REVISIONE DEL PEF

ART. 44 – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONCESSIONARIO

ART. 45 – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

ART. 46 – LEGALE RAPPRESENTANTE E RESPONSABILE D'ESERCIZIO

ART. 47 – ALLEGATO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE

ART. 48 – SPESE CONTRATTUALI

ART. 49 – NORME DI RINVIO

ART. 50 – TRATTAMENTO DATI