

La Società dovrà assicurare la massima diffusione delle prestazioni fornite, in modo da consentire agli utenti una completa informazione sulla Carta dei Servizi, sui regolamenti, sulle condizioni contrattuali in vigore relative ai servizi erogati e alle tariffe applicate.

La Società, inoltre, si impegna a dare ai fruitori dei servizi ampia informazione, con gli strumenti e le periodicità più opportune, degli standard di qualità garantiti, sugli strumenti agli utenti a garanzia del loro rispetto, sulle più significative realizzazioni e sui risultati conseguiti in tale settore. La Società inoltre, si impegna ad attivare adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo fra utente e Società, su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia mediante uso del web e delle più recenti tecnologie dell'informazione.

Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente contratto di affidamento la Società si obbliga ad osservare tutte le norme vigenti in materia ed in particolare quelle sulla sicurezza del lavoro.

In caso di violazione di tali norme, la Società sarà unica responsabile del pagamento delle sanzioni inogate, fermo restando quanto stabilito ai successivi articoli del presente contratto.

La Società si impegna ad assicurare il corretto comportamento morale e professionale del proprio personale dipendente verso l'utenza, nonché il corretto svolgimento delle mansioni da parte dello stesso personale.

Il personale a contatto con il pubblico sarà dotato, a cura e spese della Società, di idonea uniforme di lavoro.

#### **ART. 34**

##### ***(Individuazione degli Standard - Penali)***

L'attività di controllo e monitoraggio dei servizi prestati necessita di una definizione degli standard minimi di qualità che dovranno essere garantiti con riferimento a taluni parametri individuati per ciascun servizio.

Le penalità sul servizio saranno applicate nel caso in cui, nel periodo di riferimento, lo standard di qualità rilevato risultasse inferiore rispetto al valore minimo previsto.

I risultati ed i parametri quantitativi e qualitativi oggetto di verifica in contraddittorio sono di seguito definiti in tabella:

### **SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO**

#### **STANDARD QUANTITATIVI**

Il raggiungimento di una produzione chilometrica inferiore ai valori fissati per ciascun bimestre comporterà l'applicazione di una penale pari all'1% del corrispettivo bimestrale.

#### **STANDARD QUALITATIVI**

*Potrà essere applicata una penale massima giornaliera, da conteggiare nella fattura di riferimento, nella misura massima di Euro 5.000,00 IVA inclusa.*

<b>Parametri</b>		<b>Note</b>
Rispetto frequenze	$(\text{corse ritardo}^*/\text{corse verificate}) \times 100$	I controlli verranno effettuati ai nodi e/o capolinea
Accessibilità diversamente abili	$(\text{Pedane guaste}/\text{pedane verificate}) \times 100$	I controlli verranno effettuati ai nodi e/o capolinea

<i>Pulizia</i>	<i>(Bus sporchi/bus verificati) x 100</i>	<i>I controlli verranno effettuati in uscita dall'autoparco</i>
<i>Presenza tabella indicatrice di percorso di tipo a led/dot</i>	<i>(Bus sprovvisti/bus verificati) x 100</i>	<i>Saranno considerati sprovvisti i veicoli in cui la tabella è incompleta/illeggibile x qualsivoglia causa</i>
<i>Stampa fregi e recapiti su fiancata</i>	<i>(Bus sprovvisti/bus verificati) x 100</i>	<i>Saranno considerati sprovvisti i veicoli in cui i fregi e i recapiti siano incompleti/illeggibili x qualsivoglia causa</i>
<i>Paline informative</i>	<i>(Paline illeggibili/paline verificate) x 100</i>	<i>Saranno considerati illeggibili le paline anche parzialmente incomplete, per qualsivoglia ragione e quelle non ortogonali al verso di marcia del bus.</i>

*\* per corse in ritardo si intendono convenzionalmente, quelle corse che partono dal capolinea con un ritardo superiore ad una tolleranza pari al 20% della frequenza programmata per la linea con un minimo di 4 minuti.*

*Tab.1*

Per i quali, in ordine all'applicazione dell'eventuale penale giornaliera di cui in precedenza, si assumono le seguenti percentuali d'incidenza:

<i>Frequenza</i>	<i>60 % della penale max giornaliera</i>
<i>Igiene e decoro</i>	<i>10 % della penale max giornaliera</i>
<i>Accessibilità disabili</i>	<i>15 % della penale max giornaliera</i>
<i>Tablette Led/Dot</i>	<i>5 % della penale max giornaliera</i>
<i>Fregi</i>	<i>5 % della penale max giornaliera</i>
<i>Paline</i>	<i>5 % della penale max giornaliera</i>
<i>Totale</i>	<i>100 % della penale max giornaliera</i>

*Tab. 2*

I parametri di qualità di cui sopra, verranno determinati con riferimento a ciascun bimestre di fatturazione quale media di tutte le verifiche effettuate nel bimestre stesso. Per ciascun parametro, nell'ambito dell'importo massimo giornaliero di penale applicabile per lo stesso – come da tabella precedente – la penale giornaliera verrà graduata, in funzione del valore rilevato, secondo la tabella seguente:

<i>disservizi dal 0 % al 20%</i>	<i>Percentuale penale 0 %</i>
<i>disservizi dal 21 % al 30%</i>	<i>Percentuale penale 20 %</i>
<i>disservizi dal 31 % al 40%</i>	<i>Percentuale penale 30 %</i>
<i>disservizi dal 41 % al 50%</i>	<i>Percentuale penale 50 %</i>
<i>disservizi dal 51 % al 75%</i>	<i>Percentuale penale 70 %</i>
<i>disservizi superiori al 75%</i>	<i>Percentuale penale 100 %</i>

*Tab. 3*

I parametri di qualità con riferimento al bimestre, verranno determinati in contraddittorio, tra il personale incaricato dal Comune ed il personale incaricato dalla Società e, tenuto conto della necessità di effettuare un controllo su un campione significativo dei parametri che assicuri la verifica di quattro indicatori sul totale,

utilizzando le seguenti modalità.

Ogni settimana verranno effettuati due giorni di verifica. Durante i due giorni della stessa settimana si procederà a verificare le stesse 7 linee, per comodità ed omogeneità tutte afferenti allo stesso nodo d'interscambio. Con tale metodica nell'arco di un bimestre (periodo soggetto a fatturazione e liquidazione) di controllo sarà possibile verificare nel bimestre almeno  $7 \times 16 = 112$  linee.

Ogni sessione di verifica dovrà avere una durata superiore di almeno il 20% del tempo pari a 6 volte il maggiore tra i tempi di attesa programmati relativi alle linee sottoposte a verifica nella sessione, con un minimo di quattro ore.

Le verifiche, al fine di ottimizzare i tempi, saranno effettuate in contraddittorio, esclusivamente, tra il personale incaricato dall'Amministrazione Comunale ed il personale incaricato dalla Società. Sarà, pertanto, cura di ognuno dei due contraenti comunicare all'altro i nominativi del personale legittimato a sostenere l'attività di verifica in contraddittori. Tale attività verrà svolta, preferibilmente, nell'intervallo temporale dalle ore 7,30 alle ore 14,00 dei giorni lavorativi.

Di ogni sessione di verifica verrà fornita ufficiale evidenza redigendo apposito verbale in doppia copia e firma congiunta dei rappresentanti delle parti. Per ciascuno dei parametri sopra evidenziati, con riferimento alle verifiche effettuate in tutto il bimestre verrà pertanto calcolato il valore medio dei disservizi espressi in percentuale (come da tab. 1) da utilizzare per il calcolo della corrispondente penale giornaliera (da applicare per tutti i giorni del bimestre) in funzione del valore assoluto dei disservizi relativi al parametro (tab. 3) e dell'incidenza del parametro di qualità in esame rispetto alla penale massima giornaliera applicabile.

Le parti si impegnano a ridefinire entro il 31/06/2016 le modalità dell'attività di controllo e monitoraggio dei servizi oggetto del presente contratto di servizio.

### **ART. 35**

#### ***(Appalti di lavori, forniture e servizi e Modificazioni Consensuali del Contratto)***

Per la conclusione di contratti, per l'affidamento di appalti di lavori e forniture di beni o servizi, la Società è tenuta ad osservare le norme di legge in materia ad essa applicabili ed a garantire, comunque, la concorrenza fra i possibili offerenti e la massima trasparenza nelle proprie procedure.

A tal fine, per settori ed ambiti non disciplinati da specifica normativa direttamente applicabile alla Società, la stessa dovrà dotarsi di apposita regolamentazione che, nel rispetto dei principi di cui sopra, determini le modalità procedurali per la scelta del contraente.

Ogni eventuale modificazione consensuale del presente contratto dovrà risultare da atto sottoscritto dalle parti, validamente ed efficacemente assunto secondo le rispettive procedure autorizzative interne.

Le parti procederanno di comune accordo agli aggiornamenti ed alle revisioni che si rendessero necessari in seguito alla modificazione del quadro normativo di riferimento.

### **ART. 36**

#### ***(Condizioni alla Scadenza)***

Alla scadenza del periodo di affidamento dei servizi e/o attività oggetto del presente contratto, e, fatte salve eventuali nuove disposizioni legislative, il Comune si riserva