CONTRATTO DI SERVIZIO

Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5

INDICE

PREMESSE 6

TITOLO I. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL CONTRATTO 10

Articolo 1. Premesse e Allegati 10

Articolo 2. Definizioni 11

Articolo 3. Oggetto 13

Articolo 4. Periodo di validità 14

Articolo 5. Caratteristiche del servizio e programma di esercizio 14

Articolo 6. Obiettivi di efficienza ed efficacia nella produzione del servizio 14

TITOLO II. OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO 15

CAPO I. OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO (OSP) 15

Articolo 7. Principi generali 15

Articolo 8. Descrizione degli obblighi 16

CAPO II. OBBLIGHI DI QUALITÀ 16

Articolo 9. Qualità e comfort 16

Articolo 10. Standard quali-quantitativi minimi del servizio 16

CAPO III. OBBLIGHI TARIFFARI 23

Articolo 11. Obblighi relativi alle tariffe 23

Articolo 12. Criteri di aggiornamento annuale delle tariffe 24

Articolo 13. Condizioni e modalità di ripartizione tariffaria (in presenza di bigliettazione interoperabile per più servizi integrati di TPL afferenti a diverse modalità di trasporto e/o differenti ambiti territoriali) 24

Articolo 14. Sistema di biglietteria e canali di distribuzione dei titoli di viaggio 25

Articolo 15. Agevolazioni tariffarie a specifiche categorie di utenti 26

Articolo 16. Ricavi da attività di mercato - Impiego di imbarcazioni in "fuori linea" e per servizi non di linea. 26

Articolo 17. Controllo dell'evasione tariffaria 28

CAPO IV. FLOTTA E INFRASTRUTTURE PER IL SERVIZIO 28

Articolo 18. Obblighi relativi alla flotta 28

Articolo 19. Obblighi relativi alle infrastrutture per il servizio 29

CAPO V. PERSONALE 30

Articolo 20. Obbligo di applicazione dei contratti collettivi di lavoro per comparto sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria 30

CAPO VI. RAPPORTI CON L'UTENZA 31

Articolo 21. Carta della qualità dei servizi di navigazione 31

Articolo 22. Reclami 32

Articolo 23. Conciliazione e risoluzione delle controversie 33

Articolo 24. Rimborsi 33

CAPO VII. RAPPORTI CON L'EC 34

Articolo 25. Obbligo di tenere la contabilità separata ai sensi dell'allegato 1 al Regolamento CE 1370/2007 34

Articolo 26. Obbligo di fornire i dati necessari per il monitoraggio del

servizio comprensivi dei dati di frequentazione e di bigliettazione 35

Articolo 27. Relazione annuale 36

TITOLO III. GESTIONE DEL CONTRATTO 36

CAPO VIII. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO 36

Articolo 28. Principi generali 36

Articolo 29. Monitoraggio dell'esecuzione del Contratto 37

Articolo 30. Indagine sulla qualità del servizio (customer satisfaction) 38

Articolo 31. Comitato Tecnico di Gestione del Contratto 38

Articolo 32. Flessibilità del programma di esercizio 39

Articolo 33. Obiettivo di servizio e informazione in caso di sciopero 40

Articolo 34. Modalità di gestione delle emergenze e delle anomalie dell'esercizio 40

Articolo 35. Servizi non resi 41

CAPO IX. MONITORAGGIO DEI VIAGGIATORI 42

Articolo 36. Monitoraggio dei viaggiatori per conteggio e per indagine 42

CAPO X. COMUNICAZIONE 42

Articolo 37. Attività di comunicazione 43

CAPO XI. MONITORAGGIO DEL PEF 43

Articolo 38. Condizioni e modalità per la revisione del PEF 43

Articolo 39. Sopravvenuta incapienza dei fondi a copertura del contratto 47

TITOLO IV. COMPENSAZIONI 48

CAPO XII. LE COMPENSAZIONI 48

Articolo 40. Compensazioni economiche dovute a fronte degli obblighi di servizio 48

Articolo 41. Compensazioni economiche per agevolazioni tariffarie 51

Articolo 42. Adeguamento delle compensazioni economiche 51

CAPO XIII. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO 53

Articolo 43. Pagamento-regolazione degli acconti della compensazione 53

Articolo 44. Cessione dei crediti derivanti dalle compensazioni economiche degli obblighi di servizio. 53

TITOLO V. PROGETTI 54

CAPO XIV. PROGETTI SPECIFICI 54

Articolo 45. Promozione dei servizi 54

Articolo 46. Facilità acquisto titoli di viaggio e sviluppo reti di vendita 54

Articolo 47. Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico 55

Articolo 48. Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso 55

Articolo 49. Informazione ed assistenza agli utenti 55

Articolo 50. Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM). 56

Articolo 51. Monitoraggio dell'utenza 56

Articolo 52. Disposizioni comuni ai progetti specifici 56

TITOLO VI. DISPOSIZIONI RELATIVE AL TERMINE DEL CONTRATTO 57

Articolo 53. Disciplina delle eventuali proroghe e preavviso minimo per l'esercizio 57

Articolo 54. Obblighi del gestore al termine del contratto o in caso di

cessazione anticipata del contratto. 57

Articolo 55. Garanzia sul valore residuo delle imbarcazioni 58

TITOLO VII. DISPOSIZIONI VARIE 60

Articolo 56. Penali per mancata osservanza di clausole contrattuali 60

Articolo 57. Sanzione amministrativa per violazione del divieto di conferire per l'intera durata del contratto funzioni o incarichi ai componenti della commissione aggiudicatrice 61

Articolo 58. Modalità di risoluzione delle controversie 62

Articolo 59. Condizioni e modalità per la risoluzione e cessione del contratto 62

Articolo 60. Sub affidamento dei servizi 63

Articolo 61. Garanzie definitive 64

Articolo 62. Obblighi assicurativi 64

Articolo 63. Tracciabilità dei flussi finanziari 65

Articolo 64. Tutela dei dati personali 67

Articolo 65. Fiscalità, imposte e tasse a carico del concessionario 67

Articolo 66. Clausola risolutiva espressa in caso di esito interdittivo delle informative antimafia 67

Con la presente scrittura privata sottoscritta digitalmente il giorno 20 del mese di aprile dell'anno 2020

TRA

l'Agenzia della Mobilità Piemontese (codice fiscale n. 97639830013), con sede in corso Marconi, 10 – 10125 Torino, rappresentata dal direttore generale Ing. Cesare PAONESSA, di seguito, per brevità, denominata "Agenzia" o

"EC"

E

Navigazione Lago d'Orta SRL con sede in via Curotti, 36 – Omegna (VB) C.F. e P.IVA n. 01067040038, domiciliata ai fini del presente atto presso la propria sede, in persona dell'Amministratore Unico e legale rappresentante sig. Moreno LUBELLI, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante VCO Trasporti SRL con sede in via Olanda, 55 – Verbania, C.F. e P. IVA 01792330035, domiciliata ai fini del presente atto presso la propria sede, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in data 14/04/2020, dott. Nadia GATTO repertorio n. 25042/8399; di seguito denominato "OE"

PREMESSE

A. il Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, modificato con il Regolamento (UE) 2016/2338 del parlamento Europeo e del consiglio del 14/12/2016, ha lo scopo di definire con quali modalità le autorità competenti possono intervenire, nel rispetto del diritto comunitario, nel settore dei trasporti pubblici di passeggeri per garantire la fornitura di servizi di interesse generale che siano, tra l'altro, più numerosi, più sicuri, di migliore qualità o offerti a prezzi inferiori a quelli che il semplice gioco delle forze del mercato consentirebbe di fornire;

B. Il Regolamento si applica all'esercizio di servizi nazionali e internazionali di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia e altri modi di trasporto su rotaia e su strada, ad eccezione dei servizi di trasporto prestati

prevalentemente in ragione del loro interesse storico o del loro valore turistico.

C. L'articolo 1, paragrafo 2 del Regolamento stabilisce che gli Stati membri possono applicare il presente regolamento anche al trasporto pubblico di passeggeri per via navigabile interna e in acque marine nazionali.

D. L'articolo 5 del Regolamento (CE) 1370/2007 prevede, per situazioni ben definite, il ricorso a procedure che prevedano l'aggiudicazione diretta del contratto.

E. In particolare, il paragrafo 4 dell'articolo 5 dispone che "A meno che non sia vietato dalla legislazione nazionale, l'autorità competente ha facoltà di aggiudicare direttamente i contratti di servizio pubblico:

a) il cui valore annuo medio stimato è inferiore a 1.000.000 EUR o, nel caso di contratto di servizio pubblico che include servizi di trasporto pubblico ferroviario di passeggeri, inferiore a 7.500.000 EUR; oppure

b) che riguardano la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri inferiore a 300.000 chilometri l'anno o, nel caso di contratto di servizio pubblico che include servizi di trasporto pubblico di passeggeri ferroviario, inferiore a 500.000 chilometri l'anno."

F. L'articolo 7 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 stabilisce al paragrafo 2 che "Ciascuna autorità competente prende i provvedimenti necessari affinché, almeno un anno prima dell'inizio della procedura di gara o un anno prima dell'aggiudicazione diretta del contratto, siano pubblicate nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, come minimo, le seguenti informazioni:

a) nome e indirizzo dell'autorità competente;

b) tipo di aggiudicazione previsto;

c) servizi e territori potenzialmente interessati dall'aggiudicazione."

La disposizione si applica a tutte le tipologie di servizi, con qualunque modalità di affidamento previste dall'art. 5 del Regolamento, ad eccezione degli affidamenti diretti relativi a provvedimenti di emergenza in caso di interruzione del servizio o di pericolo imminente di interruzione; è inoltre possibile non pubblicare queste informazioni qualora un contratto di servizio pubblico riguardi una fornitura annuale di meno di 50.000 chilometri di servizi di trasporto pubblico di passeggeri.

G. l'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) che istituisce l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) nell'ambito delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481;

H. l'articolo 61 della legge 23 luglio 2009, n. 99, che prevede che le autorità competenti all'aggiudicazione di contratti di servizio, anche in deroga alla disciplina di settore, possono avvalersi delle previsioni di cui all'articolo 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6, e all'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007;

I. l'articolo 11, comma 1 della L.R. 1/2000 e ss.mm.ii. che prevede che l'Agenzia della mobilità piemontese stipula i contratti di servizio con i soggetti aggiudicatari o affidatari, a seguito dell'espletamento, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 bis, di gare con procedura ad evidenza pubblica o di altra forma di affidamento prevista dalla normativa comunitaria e nazionale vigente;

J. la determinazione dirigenziale n. 230 del 15/05/2018 con la quale è stato disposto di:

1. avviare la procedura di aggiudicazione diretta del contratto di servizio che regola la concessione del Servizio di navigazione del Lago d'Orta ai sensi dell'art. 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) 1370/2007 e ss.mm.ii.;

2. far precedere la procedura da una fase di consultazione del mercato mediante pubblicazione di un Avviso, avente ad oggetto "Manifestazione di interesse Trasporto pubblico locale – Servizio di navigazione del Lago d'Orta";

3. disporre la pubblicazione dell'Avviso, per almeno 30 giorni, sul sito istituzionale dell'Agenzia della Mobilità Piemontese www.mtm.torino.it nella sezione bandi di gara e contratti – gare trasporto pubblico - procedure di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale;

K. le note prot. Ag. 7365 e 7366 del 02/08/2018 con le quali si è fornita agli Operatori Economici notizia delle manifestazioni di interesse ricevute;

L. la determinazione dirigenziale n.106 del 06/03/2019 di approvazione della lettera di invito a presentare offerta, e della documentazione connessa;

M. la determinazione dirigenziale n. 391 del 04/07/2019 di presa d'atto delle offerte presentate e nomina della commissione aggiudicatrice;

N. la determinazione dirigenziale n. 30 del 22/01/2020 di approvazione dei verbali della commissione di aggiudicatrice e di individuazione dell'OE concessionario dei servizi;

O. la determinazione dirigenziale n. 196 del 03/04/2020 con la quale è stato approvato definitivamente il contratto di servizio, i relativi allegati *e, al fine di rispettare il principio generale dell'equilibrio contrattuale riportato*

anche nel Regolamento (CE) 1370/2007, è stata individuata la durata del contratto in 6 anni (massimo 9 anni), ai sensi dell'art. 4, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007;

P. la determinazione dirigenziale n. 229 del 17/04/2020 avente ad oggetto "Concessione in affidamento diretto art. 5 comma 4 reg. CE 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta "SNL ORTA" – CIG 78191907B5 - CORREZIONE ERRORE MATERIALE DETERMINAZIONE N. 196 DEL 03/04/2020".

Ciò premesso, tra le Parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

TITOLO I. Oggetto e campo di applicazione del contratto

Articolo 1. Premesse e Allegati

1.1. Le Premesse e gli Allegati di seguito indicati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto e sono pienamente vincolanti tra le Parti:

Allegato 1.	Proposte progettuali
Allegato 2.	Flotta
Allegato 3.	Indicatori di efficienza e di efficacia
Allegato 4.	Qualità
Allegato 5.	Piano Economico finanziario
Allegato 6.	Proposte economiche
Allegato 7.	Tariffe
Allegato 8.	Azioni di mitigazione per la gestione dei rischi in capo all'EC
Allegato 9.	Matrice delle distanze chilometriche
Allegato 10.	SNL ORTA – Piano di promozione dei servizi

Allegato 11. SNL ORTA – Rete di vendita dei titoli di viaggio

Allegato 12. SNL ORTA – Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico

Allegato 13. SNL ORTA – Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso

Allegato 14. SNL ORTA – Informazione ed assistenza agli utenti

Allegato 15. SNL ORTA – Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Allegato 16. SNL ORTA – Monitoraggio dell'utenza

Allegato 17. SNL ORTA – Formule di rimborso dei titoli di viaggio

Articolo 2. Definizioni

2.1. Salvo diversa specifica indicazione, i seguenti termini o i corrispondenti termini al singolare o al plurale, a seconda del caso, con iniziale maiuscola avranno il significato qui di seguito indicato:

a. Carta dei Servizi: la carta dei servizi di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)";
b. (CEC) Consuntivo Economico del Contratto: il consuntivo economico finanziario annuale, raffrontabile con il PEF;
c. Contratto: il presente Contratto di concessione del SNL ORTA;
d. Corsa: Specifico servizio di trasporto lacuale costituito da un viaggio tra due approdi terminali di origine e di destinazione.
e. EC: Ente concedente sottoscrittore del Contratto di Concessione del SNL ORTA;

f. OE: Operatore Economico sottoscrittore del Contratto di Concessione del SNL ORTA;

g. Flotta: Insieme di imbarcazioni opportunamente dimensionato per l'esercizio regolare del SNL ORTA.

h. (PEA) Programma di Esercizio Annuale: documento predisposto annualmente dall'OE ed approvato dall'EC che descrive il servizio di navigazione, strutturato con le seguenti informazioni minime: codice identificativo della corsa, direttrice e relazione servita, approdi terminali di partenza e di arrivo, approdi intermedi, km-convenzionali, ore-imbarcazione, orari di partenza e di arrivo ed il tempo di percorrenza, periodicità, numero dei giorni di effettuazione per tipologia, imbarcazione impiegata, numero dei posti a sedere offerti, numero di posti attrezzati per persone con disabilità motoria;

i. PEA di riferimento: il PEA predisposto dall'OE ed approvato dall'EC per il primo anno di esercizio;

j. (PEF) Piano Economico-Finanziario: il Piano Economico Finanziario predisposto dall'OE;

k. (PRM): «persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona

l. Servizi di Trasporto: l'insieme delle attività che l'OE svolge per

garantire il viaggio degli utenti;

m. SNL ORTA: Servizio di navigazione del lago d'Orta, complesso dei servizi di trasporto di navigazione passeggeri sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico oggetto del Contratto;

n. Tempo di Percorrenza: tempo di viaggio tra gli approdi;

o. Km-convenzionale: ogni chilometro percorso da un'imbarcazione nell'esercizio del SNL Orta, calcolato utilizzando la matrice delle distanze di cui all'Allegato 9;

p. Imbarcazione: Unità galleggiante in grado di muoversi in acqua in modo autonomo (veicolo motore) ricompresa nell'Allegato 2.

Articolo 3. Oggetto

3.1. Il Contratto ha per oggetto la Concessione del servizio di navigazione del lago d'Orta denominato SNL Orta sottoposto a regime di obbligo di servizio pubblico.

3.2. Il Contratto disciplina il complesso delle obbligazioni intercorrenti tra l'EC e l'OE.

3.3. I ricavi da traffico generati dalla gestione della Concessione sono trattenuti dell'OE; il Contratto definisce le compensazioni economiche degli obblighi di servizio relativi alla Concessione del SNL Orta.

3.4. Il SNL ORTA e la sua articolazione nelle diverse proposte progettuali è descritta nell'Allegato 1 Proposte progettuali.

3.5. La flotta impiegata per l'esercizio del servizio è descritto nell'Allegato 2 Flotta e nei periodici aggiornamenti annuali.

3.6. L'esecuzione del servizio con gli standard di qualità previsti dal Contratto, comprende i servizi connessi al trasporto quali la manutenzione

straordinaria, ordinaria e le revisioni periodiche della flotta, le condizioni di sicurezza, la pulizia delle imbarcazione e le attività amministrative e commerciali a supporto della gestione, la distribuzione dei titoli di viaggio in relazione alla densità della domanda ed alle caratteristiche del territorio.

Articolo 4. Periodo di validità

4.1. Il contratto ha una validità di anni 6 dal 31/01/2020 al 30/01/2026

Articolo 5. Caratteristiche del servizio e programma di esercizio

5.1. Il servizio di navigazione è descritto con il PEA.

5.2. Il PEA potrà essere soggetto a variazioni in relazione a sopravvenute esigenze di esercizio o a significative variazioni della domanda di mobilità.

5.3. L'OE è tenuto a recepire le variazioni richieste dall'EC previa verifica tecnica ed economica condotta congiuntamente tra l'EC e l'OE.

5.4. L'OE trasmette il PEA all'EC almeno 60 giorni solari antecedenti rispetto alla data di entrata in vigore, al fine di consentire a quest'ultimo di espletare le preventive verifiche tecniche ed economiche necessarie all'approvazione e alla tempestiva comunicazione agli utenti.

5.5. Nel corso dell'anno il PEA può essere oggetto di uno o più aggiornamenti.

Articolo 6. Obiettivi di efficienza ed efficacia nella produzione del servizio

6.1. Obiettivo specifico del Contratto è il miglioramento continuo del rapporto tra ricavi e i costi operativi al netto dei costi da infrastruttura al fine del superamento del rapporto minimo definito dall'art. 19, comma 5 del d.lgs. 422/1997 e ss.mm.ii. L'obiettivo è definito sulla base del PEF, è misurato mediante i dati elementari trasmessi per il calcolo degli indicatori di cui

all’Allegato 3 Indicatori di efficienza e di efficacia ed è verificato ogni anno.

6.2. L’obiettivo di cui al precedente punto 6.1 può essere oggetto di variazione in corso di validità del contratto in attuazione dell’articolo 19, comma 5 del d.lgs. 422/1997 e ss.mm.ii.

6.3. Gli obiettivi di efficienza ed efficacia sono definiti sulla base delle proposte progettuali presentate dall’OE allegate al Contratto.

6.4. La misurazione del conseguimento degli obiettivi è effettuata utilizzando gli indicatori di efficienza ed efficacia di cui all’Allegato 3 Indicatori di efficienza e di efficacia.

6.5. L’OE trasmette con periodicità annuale i dati elementari per il calcolo degli indicatori. La trasmissione dei dati avviene entro 30 giorni dalla fine dell’anno di riferimento. Trascorso il predetto termine si applicano le penali di cui al successivo Articolo 56.

6.6. L’OE, nella Relazione Annuale - Sezione indicatori ed obiettivi, descrive le metodologie utilizzate per la raccolta dei dati, calcola gli indicatori, motiva gli scostamenti in relazione alle annualità precedenti.

TITOLO II. Obblighi di servizio pubblico

Capo I. Obblighi di servizio pubblico (OSP)

Articolo 7. Principi generali

7.1. I servizi pubblici di trasporto oggetto del Contratto sono prestati in modo economico e finanziariamente sostenibile, sono destinati a tutti gli utenti e sono soggetti, nell’interesse generale, a Obblighi di Servizio Pubblico.

7.2. Il Contratto individua gli OSP nel rispetto dei principi generali del Trattato dell’Unione Europea.

7.3. L’OE è obbligato ad erogare i servizi oggetto del Contratto con

continuità e regolarità, garantendo un'idonea capacità del servizio rispetto alla domanda in piena conformità ai PEA approvati dall'EC.

7.4. L'OE non può sospendere o interrompere il servizio se non nei casi e con le modalità previste dal Contratto e dalle disposizioni di legge.

7.5. L'assolvimento degli OSP da parte dell'OE è compensato dall'EC mediante l'attribuzione di compensazioni economiche.

7.6. Il mancato o parziale assolvimento degli OSP comporta la riduzione della compensazione economica e/o applicazione delle penali così come regolate dal Contratto.

7.7. La variazione degli OSP comporta, nei limiti stabiliti dal Contratto, la revisione del PEF.

Articolo 8. Descrizione degli obblighi

8.1. Gli OSP sono descritti nel Contratto e riguardano gli obblighi di esercizio, gli obblighi di qualità del servizio, gli obblighi tariffari, gli obblighi relativi ai battelli utilizzati per il servizio, gli obblighi relativi al personale addetto al servizio, gli obblighi relativi ai rapporti con l'utenza, gli obblighi relativi ai rapporti con l'EC.

Capo II. Obblighi di qualità

Articolo 9. Qualità e comfort

9.1. Il Contratto descrive gli standard di qualità e comfort che l'OE si impegna a garantire nell'esecuzione di SNL ORTA; oltre agli standard minimi sono descritti gli impegni migliorativi proposti dall'OE.

9.2. L'SNL ORTA è esercito secondo gli obiettivi minimi di qualità definiti di seguito e dettagliati nell'Allegato 4 Qualità.

Articolo 10. Standard quali-quantitativi minimi del servizio

10.1. Regolarità

10.2. La regolarità del servizio è determinata attraverso l'affidabilità e la puntualità del servizio; il capitolo 4.1 dell'Allegato 4 - Qualità descrive gli indici di affidabilità e gli indici di puntualità e definisce gli obiettivi minimi contrattuali.

10.3. L'OE deve consentire l'installazione a bordo dei battelli utilizzati per l'espletamento del servizio di apparecchiature tecnologiche che consentano la localizzazione e memorizzazione della posizione del veicolo, di parametri relativi all'esercizio e trasmissione dei dati alla centrale al fine di effettuare i controlli di competenza dell'EC con oneri a carico dell'ente stesso.

10.3.1) Il sistema OTX è utilizzato come informazione sull'andamento del servizio di navigazione.

10.3.2) In ottemperanza a quanto prescritto dal precedente comma, l'OE:

- rende disponibili i battelli per l'installazione iniziale degli apparati di bordo, da effettuarsi direttamente presso la darsena secondo programmi concordati con l'installatore antecedentemente all'avvio del servizio;
- garantisce l'impiego oggetto della concessione, di battelli dotati di apparati OTX funzionanti;
- permette al personale di manutenzione delle imprese incaricate dall'EC di accedere ai battelli nelle pause dell'esercizio o nelle aree di deposito e manutenzione;
- segnala in tempi opportuni all'EC anomalie alle apparecchiature di bordo eventualmente riscontrati;

- si rende custode delle apparecchiature di rilevazione satellitare ai sensi dell'art. 1768 C.C. ed è responsabile dei danni e del mancato funzionamento causato da terzi per omessa diligenza nella custodia delle apparecchiature suddette, comprensiva di eventuale installazione a bordo dei veicoli di ulteriori dotazioni tecnologiche che dovessero comportare disturbi al corretto/completo funzionamento degli apparati di bordo OTX.

10.3.3) L'EC si riserva di non corrispondere le compensazioni economiche per i servizi non rilevati con il sistema OTX in caso di mancato funzionamento degli apparati installati a bordo dei battelli dovuto a colpa o dolo dell'OE.

10.3.4) Le risultanze derivanti dalla consultazione di detti sistemi potranno essere verificate dall'EC mediante chiarimenti ed approfondimenti che l'OE si impegna ad effettuare. I risultati del monitoraggio che hanno rilevanza contrattuale sono fissati in ambito di Comitato Tecnico di gestione del Contratto di cui all'Articolo 31.

10.3.5) L'OE, nella Relazione Annuale - Sezione Regolarità, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti e le eventuali criticità monitorate e/o proposte migliorative da attuare.

10.4. Informazioni alla clientela

10.4.1) L'OE garantisce le informazioni ai viaggiatori riportate al capitolo 4.2 dell'Allegato 4 - Qualità secondo gli standard ivi

contenuti, implementati con le attività di realizzazione delle proposte progettuali di cui all'Articolo 49 "Informazione ed assistenza agli utenti".

10.4.2) Le informazioni sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti, compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

10.4.3) L'esposizione delle informazioni al pubblico e le modalità di utilizzo sono a carico dell'OE e dovranno essere conformi ai regolamenti e alle ordinanze dei singoli Comuni rivieraschi, anche con riferimento all'arredo degli approdi.

10.4.4) Le informazioni non vocali agli approdi sono rese e aggiornate tempestivamente e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali agli approdi sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.

10.4.5) L'OE deve utilizzare sui vari canali di comunicazione almeno la lingua italiana e la lingua inglese.

10.4.6) L'OE, nella Relazione Annuale - Sezione informazione, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

10.5. Velocità commerciale

10.5.1) La velocità commerciale ed il "tempo di riferimento del servizio" sono definiti al capitolo 4.4 dell'Allegato 4 Qualità.

10.5.2) Il tempo di percorrenza in minuti fra l'approdo di origine e la

l'approdo di destinazione di ogni linea SNL ORTA, è definito nel PEA di riferimento.

10.5.3) L'OE, nella Relazione Annuale - Sezione Indicatori ed obiettivi, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

10.6. Rispetto dell'ambiente

10.6.1) L'OE si impegna a monitorare e gestire gli impatti ambientali delle proprie attività di esercente dei servizi di navigazione attraverso il miglioramento del controllo del consumo di materie prime, energia, acqua e della gestione dei rifiuti.

10.6.2) L'OE, nella Relazione Annuale - Sezione Rispetto dell'ambiente, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

10.7. Comfort di viaggio

10.7.1) Il Comfort di viaggio è definito nelle sue varie componenti al capitolo 4.4 dell'Allegato 4 - Qualità;

10.7.2) L'OE assicura il rispetto degli standard minimi previsti al capitolo 4.4 dell'Allegato 4 - Qualità secondo le modalità di misura ivi descritte.

10.7.3) L'OE, nella Relazione Annuale - Sezione Comfort, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

10.8. Politica di prevenzione e sicurezza dei beni e delle persone

10.8.1) L'OE assicura tutte le attività accessorie alla prestazione dei

servizi previsti dal PEA, garantendo in particolare la sicurezza delle imbarcazioni e di quella personale dei viaggiatori nel rispetto dei contenuti minimi definiti nel capitolo 4.4 dell'Allegato 4 - Qualità e secondo le modalità di misura ivi descritte.

10.8.2) L'OE garantisce inoltre le ulteriori attività di assistenza di cui all'Articolo 50 "Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)."

10.8.3) Il livello di sicurezza e di fiducia percepito dall'utenza è misurato attraverso le indagini di *customer satisfaction* periodiche effettuate dall'OE e dall'EC.

10.8.4) L'OE, nella Relazione Annuale – Assistenza ai passeggeri, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

10.9. Comportamento del personale

10.9.1) L'OE assicura tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal programma di esercizio, garantendo in particolare la gestione delle relazioni con l'utenza attraverso il proprio personale incaricato.

10.9.2) L'OE si impegna alla formazione specifica ed all'aggiornamento del proprio personale finalizzata alla assistenza dei passeggeri.

10.9.3) L'OE garantisce inoltre le ulteriori attività di assistenza di cui all'Articolo 50 "Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).".

10.9.4) L'OE, nella Relazione Annuale – Assistenza ai passeggeri, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

10.10. Accessibilità delle PRM

10.10.1) L'OE si impegna a prestare, senza oneri a carico del viaggiatore, un'attenzione adeguata alle necessità delle PRM per rispondere alle esigenze specifiche delle medesime persone; l'OE inoltre garantisce il corretto funzionamento delle apposite attrezzature per il trasporto di disabili in sedia a rotelle (sistemi di carico, sistemi di ritenuta) e la massima accessibilità alle informazioni con particolare riferimento alle persone con disabilità visiva ed uditiva.

10.10.2) L'OE assicura tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal PEA, nel rispetto dei contenuti minimi definiti nel capitolo 4.4 dell'Allegato 4 - Qualità, secondo gli standard ivi contenuti, implementati con le attività di realizzazione delle proposte progettuali di cui all'Articolo 50 "Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).".

10.10.3) L'OE, nella Relazione Annuale – Assistenza ai passeggeri, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

10.11. Monitoraggio dell'utenza

10.11.1) Entro 12 mesi dall'avvio del servizio, o nel minore tempo indicato nell'Allegato 16 "SNL ORTA – Monitoraggio

dell'utenza", l'OE è obbligato a dotare le imbarcazioni adibite al servizio di idonea strumentazione atta rilevare in modo autonomo i passeggeri saliti e discesi, per ciascun approdo del SNL ORTA.

10.12. Relativamente ai controlli della qualità erogata, l'EC comunica all'OE le evidenze negative dei controlli effettuati ai fini del pronto ripristino delle funzionalità. Il mancato rispetto degli obiettivi di qualità l'applicazione delle penali previste nell'Allegato 4 - Qualità.

Capo III. Obblighi tariffari

Articolo 11. Obblighi relativi alle tariffe

11.1. L'OE è obbligato ad applicare all'utenza le tariffe regionali di cui all'Allegato 7 Tariffe.

11.2. L'OE è obbligato ad applicare all'utenza le ulteriori tariffe regionali che saranno introdotte in corso di vigenza contrattuale. In particolare l'OE partecipa al progetto Biglietto Integrato Piemonte (BIP) per l'interoperabilità dei titoli di viaggio e la tariffazione a consumo.

11.3. L'OE garantisce inoltre le ulteriori integrazioni tariffarie di cui all'Articolo 47 "Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico"

11.4. L'OE propone nuove formule tariffarie, coerenti con gli indirizzi dell'EC e della Regione Piemonte, finalizzate ad incrementare i passeggeri trasportati.

11.5. L'OE ha facoltà di adottare promozioni sui titoli in vigore individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, anche combinati con altre prestazioni o servizi, previo assenso dell'EC, da formalizzarsi nel termine di trenta giorni dalla richiesta.

11.6. L’introduzione di nuove tariffe ai sensi del paragrafo 11.2 è oggetto di una verifica preventiva congiunta tra le parti al fine stimare gli effetti economici e finanziari sul PEF. Gli effetti positivi o negativi sulle componenti ricavi da traffico interessate alla introduzione delle nuove tariffe, sono oggetto di specifico monitoraggio, e comportano il corrispondente adeguamento dell’ammontare complessivo delle compensazioni economiche.

11.7. L’OE, nella Relazione Annuale – Rete di vendita e ricavi, rendiconta i ricavi da traffico dell’esercizio suddivisi per titoli di viaggio e periodi dell’anno, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, gli effetti sulla componente ricavi da traffico interessata alla introduzione delle nuove tariffe, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Articolo 12. Criteri di aggiornamento annuale delle tariffe

12.1. A decorrere dal primo marzo del secondo anno di vigenza contrattuale e con cadenza annuale, è autorizzato un incremento tariffario pari al tasso programmato di inflazione definito nel DEF per l’anno medesimo, rilevato alla data del 31 dicembre dell’anno precedente.

12.2. L’ammontare dell’incremento è definito con l’arrotondamento ai 5 centesimi di euro più prossimi. L’incremento non si applica per valori inferiori ai 5 centesimi di euro.

12.3. Le tariffe che per effetto dell’arrotondamento non subiscono variazioni, saranno ricalcolate nel successivo aggiornamento assumendo come tariffa base quella calcolata nel periodo precedente senza arrotondamento.

Articolo 13. Condizioni e modalità di ripartizione tariffaria (in presenza di bigliettazione interoperabile per più servizi integrati di TPL afferenti a diverse modalità di trasporto e/o differenti ambiti territoriali)

13.1. L’OE utilizza il sistema di bigliettazione elettronica che consente di ottenere, per ciascuna validazione o sequenza di validazioni, le seguenti informazioni: tipo di abbonamento, durata, Impresa presso il cui circuito di vendita è stato acquistato il titolo di viaggio, località di salita e di discesa.

13.2. L’OE rendiconta trimestralmente il numero totale dei titoli di viaggio integrati venduti ed il loro effettivo utilizzo sul proprio servizio; l’OE rendiconta separatamente l’effettivo utilizzo sul proprio servizio di titoli di viaggio venduti da altri Imprese.

13.3. L’OE deve fornire, con cadenza trimestrale:

13.4. le statistiche sull’utilizzo del servizio operato; le informazioni da fornire, distinte per tipo di titolo di viaggio utilizzato, durata e circuito di vendita presso il quale il titolo di viaggio è stato acquistato, sono le seguenti:

13.5. numero di segmenti di viaggio effettuati;

13.6. le statistiche relative alla vendita degli titoli di viaggio integrati presso il proprio circuito di vendita; le informazioni da fornire, distinte per tipo di titolo di viaggio utilizzato e durata, sono le seguenti:

- numero di titoli di viaggio integrati venduti
- importo dei ricavi della vendita titoli di viaggio integrati.

13.7. L’EC è garante della adeguata ripartizione dei ricavi tra le imprese coinvolte.

Articolo 14. Sistema di biglietteria e canali di distribuzione dei titoli di viaggio

14.1. L’OE garantisce, i servizi di vendita dei titoli di viaggio secondo le modalità riportate al capitolo 4.3 dell’Allegato 4 - Qualità e nel rispetto degli standard ivi descritti.

14.2. L'OE garantisce inoltre gli ulteriori servizi di vendita nonché le attività di contrasto all'evasione di cui all'Articolo 46 "Facilità acquisto titoli di viaggio e sviluppo reti di vendita"

14.3. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Rete di vendita e Ricavi, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Articolo 15. Agevolazioni tariffarie a specifiche categorie di utenti

15.1. L'OE è obbligato a consentire l'accesso ai servizi ai titolari di tessere di libera circolazione regionali emesse ai sensi delle L.R. 1/2000 e delle seguenti delibere:

- D.G.R. n. 62-1987 del 31 luglio 2015 e successiva D.G.R. n.37-3437 del 6 giugno 2016 (persone con disabilità);
- D.G.R. n. 56-6346 del 5 luglio 2007, e D.G.R. n. 8-4065 del 2 luglio 2012 (Agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine e assimilati ai sensi delle leggi regionali n. 9 del 14 maggio 2004, n. 9 del 23 aprile 2007).

15.2. L'OE è obbligato ad introdurre ulteriori agevolazioni tariffarie, rispetto a quelle di cui al comma precedente disposte dall'EC alle modalità e condizioni previste Articolo 41 "Compensazioni economiche per agevolazioni tariffarie"

15.3. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Rete di vendita e Ricavi, rendiconta l'utilizzo dei titoli di viaggio agevolati di cui ai precedenti paragrafi.

Articolo 16. Ricavi da attività di mercato - Impiego di imbarcazioni in "fuori linea" e per servizi non di linea.

16.1. L’OE attua le attività di mercato individuate in vigenza contrattuale comunicando tempestivamente all’EC la data di avvio delle singole iniziative, stimandone i benefici economici attesi.

16.2. A tal fine l’OE, potrà richiedere preventivamente all’EC l’autorizzazione all’utilizzo in uso fuori linea delle imbarcazioni dedicate al servizio di trasporto di navigazione di linea, per servizi da effettuarsi durante i giorni di validità del programma di esercizio, sulle stesse linee ma in orari differenti da quelli previsti dal programma d’esercizio.

16.3. L’OE, qualora in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di trasporto pubblico di navigazione non di linea, potrà richiedere specifica autorizzazione all’uso delle imbarcazioni già impiegate in servizio pubblico di linea per l’impiego per servizi non di linea.

16.4. Nei casi di cui ai precedenti punti 16.2 e 16.3 la richiesta di autorizzazione dovrà essere presentata all'EC almeno 15 giorni prima dell’avvio del servizio; l’autorizzazione potrà essere rilasciata solo in presenza di opportune garanzie sul mantenimento del regolare servizio di linea; l’OE è tenuto a comunicare all’EC con un preavviso di almeno un giorno i servizi che saranno effettuati.

16.5. L’OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Rete di vendita e Ricavi, rendiconta i ricavi complementari all’esercizio dei servizi di trasporto pubblico, quali ad esempio, gli introiti pubblicitari o la realizzazione di attività di mercato, coerentemente con quanto previsto nel PEF alla voce “Altri Ricavi”.

16.6. L’OE, è tenuto ad evidenziare nella medesima Relazione la quota parte di ammortamento, costi del personale, costi di manutenzione e di pulizia e altri

costi sostenuti per realizzare i ricavi complementari.

16.7. L'OE è obbligato ad attenersi alle direttive dell'EC, anche interrompendone l'esercizio, qualora i costi consuntivati per le attività di mercato risultassero superiori ai corrispondenti ricavi.

Articolo 17. Controllo dell'evasione tariffaria

17.1. L'OE ha l'obbligo di comunicare all'utenza l'articolazione ed il funzionamento del sistema tariffario, ivi incluse le agevolazioni tariffarie e le modalità di regolarizzazione a bordo.

17.2. L'OE provvede ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri sulla base delle vigenti disposizioni regionali.

17.3. L'OE si impegna ad attivare sistematiche iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione secondo il programma indicato all'Allegato 11 SNL ORTA – Rete di vendita dei titoli di viaggio con particolare riferimento al piano di controlleria per incrementare il contrasto all'evasione.

17.4. L'OE, nella Relazione Annuale – Rete di vendita e ricavi, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Capo IV. Flotta e infrastrutture per il servizio

Articolo 18. Obblighi relativi alla flotta

18.1. L'OE è tenuto a attivare tutte le attività manutentive necessarie a mantenere in piena efficienza la flotta utilizzata per i servizi SNL ORTA. Rientra nell'obbligo l'aggiornamento alle normative di sicurezze, il rispetto della periodicità degli interventi, la manutenzione ciclica e programmata, gli interventi di ripristino delle parti ammalorate.

18.2. L'Allegato 2 Flotta sarà fatto oggetto di aggiornamento annuale.

18.3. L’OE è tenuto a fornire i necessari aggiornamenti all’EC in corrispondenza di ogni intervento di Refitting e/o ristrutturazione nonché in occasione dell’acquisto di imbarcazioni.

18.4. L’EC può autorizzare l’utilizzo per attività di mercato delle imbarcazioni assegnate all’SNL ORTA purché ciò non determini alcun onere a carico dell’EC, disagi per l’utenza o vincoli alla produzione del servizio o minori ricavi da traffico.

18.5. L’OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Flotta, rendiconta le attività svolte nell’esercizio, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

18.6. L’OE sosterrà annualmente tutte le spese e gli oneri derivanti dall’impiego in linea delle barche di proprietà già in uso nonché delle nuove imbarcazioni della flotta indipendentemente dalla proprietà, a titolo esemplificativo ma non esaustivo l’assicurazione, manutenzione ordinaria, adeguamento a nuove norme di sicurezza.

18.7. Sono in capo all’OE tutti gli obblighi e le responsabilità inerenti la gestione, la manutenzione e l’assicurazione delle imbarcazioni facenti parte della flotta.

Articolo 19. Obblighi relativi alle infrastrutture per il servizio

19.1. Per l’erogazione del servizio l’OE utilizzerà i pontili demaniali presenti sul lago e dedicati specificatamente al servizio pubblico di linea. L’uso di tali pontili e il pagamento del canone di concessione demaniale sono soggetti al regolamento regionale n 13/R del 28 luglio 2009 e s.m.i.

19.2. L’OE è tenuto a attivare tutte le attività manutentive necessarie a mantenere in piena efficienza i beni e le infrastrutture utilizzate per

l’esecuzione del Contratto.

19.3. L’OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Beni e infrastrutture, rendiconta le attività svolte nell’esercizio, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Capo V. Personale

Articolo 20. Obbligo di applicazione dei contratti collettivi di lavoro per comparto sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria

20.1. L’OE è obbligato a garantire la presenza di personale in numero e qualifica professionale adeguati a garantire l’assolvimento degli obblighi contrattuali.

20.2. Il personale del Gestore Uscente individuato in sede di subentro è trasferito all’OE senza soluzione di continuità. Il trasferimento è effettuato in tempo utile per l’avvio del servizio SNL ORTA secondo il piano di trasferimento del personale predisposto dall’OE.

20.3. Il personale di cui al paragrafo 20.2 mantiene il diritto alla continuità del rapporto di lavoro e all’applicazione del CCNL di provenienza e dei relativi Accordi Aziendali derivanti dalla contrattazione di secondo livello nonché le tutele in godimento e i diritti individuali acquisiti alla data del trasferimento generati dalla contrattazione collettiva di primo e secondo livello. La contrattazione di secondo livello, se presente, è garantita fino alla sottoscrizione della contrattazione di secondo livello da parte dell’OE.

20.4. Fermo restando quanto disposto dal paragrafo 20.3, l’OE è obbligato ad applicare al personale neo-assunto il CCNL AUTOFERROTRANVIERI-INTERNAVIGATORI (MOBILITA’-TPL).

20.5. L’OE, nella Relazione Annuale – Sezione Personale, elenca il personale utilizzato nell’esercizio con le specifiche qualifiche professionali, i relativi costi, gli accantonamenti per TFR, l’attività di formazione condotta; fornisce i dati in formato editabile secondo le modalità condivise con l’EC.

Capo VI. Rapporti con l’utenza

Articolo 21. Carta della qualità dei servizi di navigazione

21.1. La Carta della qualità dei servizi di navigazione ha l'obiettivo di fornire un punto di vista civico sui servizi del trasporto pubblico al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

21.2. L’OE elabora, pubblica ed aggiorna annualmente la Carta della qualità dei servizi di navigazione in conformità alla normativa vigente, con standard ed obiettivi allineati a quelli del presente Contratto, nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità, le tempistiche, ed i contenuti minimi previsti al *Capitolo 4.4.* dell’Allegato 4 - Qualità

21.3. L’OE in fase di elaborazione della Carta coinvolge l’EC che a sua volta coinvolge le rappresentanze degli utenti secondo le modalità e le tempistiche previsti al Capitolo 4.4. dell’Allegato 4 - Qualità al fine di consentire l’approvazione da parte dell’EC.

21.4. In ottemperanza a quanto disposto dalla L 244/2007, art. 2 comma 461, lett. f), l’OE si impegna a finanziare, fino alla misura massima annuale non cumulabile di Euro 200,00 (duecento/00 euro), le attività di cui alle lettere b), c) e d) del medesimo comma, a ristoro di spese per attività approvate dall’EC, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

21.5. L’OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Rapporti con l’utenza,

rendiconta le attività dell'esercizio, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Articolo 22. Reclami

22.1. L'OE garantisce a qualsiasi utente la possibilità di presentare reclami in modo facilmente accessibile, in forma scritta, in italiano o inglese, attraverso il proprio sito web, per posta elettronica, presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'OE, tramite un indirizzo o casella postale.

22.2. L'OE indica il contenuto di informazioni minimo che il reclamo deve contenere per essere accolto, registrato amministrativamente ed approfondito.

22.3. La risposta al reclamo, da rendersi nella lingua in cui il reclamo è stato presentato, deve essere fornita entro 30 giorni dalla ricezione o, qualora più favorevoli, nei termini individuati dalla Carta della qualità dei servizi di navigazione.

22.4. La risposta è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente, con riferimento a tutti i motivi di reclamo, e indica fra l'altro:

- se il reclamo è accolto o respinto, in relazione alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
- se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità di riscossione;
- le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
- i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare:
    - controversie e in particolare la procedura di conciliazione con le Associazioni la possibilità di utilizzare procedure di

risoluzione extragiudiziale dei consumatori;

- la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

22.5. La procedura e le eventuali modifiche sono resi noti sul sito internet dell'OE, sotto la voce "Reclami"

22.6. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Rapporti con l'utenza, rendiconta le attività dell'esercizio, descrive e classifica i reclami ricevuti e le azioni condotte, le eventuali controversie e l'esito, descrive le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Articolo 23. Conciliazione e risoluzione delle controversie

23.1. L'OE, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti al passeggero, anche attraverso l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la gestione delle eventuali controversie, si impegna ad adottare, anche in collaborazione con le Associazioni di tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale della Regione Piemonte, una procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra l'OE e gli utenti dei servizi SNL ORTA.

23.2. La procedura e le eventuali modifiche sono resi noti sul sito internet dell'OE, sotto la voce "Reclami"

Articolo 24. Rimborsi

24.1. Nel caso in cui una corsa del SNL Orta subisca una cancellazione o un ritardo, alla partenza dall'approdo origine o da un approdo intermedio, superiore a trenta minuti, tranne che per le Cause Esterne di cui all'Allegato 4/1 dell'Allegato 4 Qualità, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso

del prezzo del biglietto da parte dell'OE.

24.2. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato.

24.3. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida.

24.4. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

24.5. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Rapporti con l'utenza, rendiconta le attività dell'esercizio le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Capo VII. Rapporti con l'EC

Articolo 25. Obbligo di tenere la contabilità separata ai sensi dell'allegato 1 al Regolamento CE 1370/2007

25.1. L'OE è obbligato a tenere una contabilità separata relativa ai servizi oggetto del Contratto nel rispetto delle condizioni di cui al paragrafo 5 dell'Allegato 1 al Regolamento CE 1370/2007.

25.2. La contabilità del Contratto sarà rendicontata attraverso l'utilizzo di modulistica con il dettaglio corrispondente utilizzato per la redazione del PEF. Dovranno essere indicate le componenti economiche e patrimoniali riguardanti la gestione dei servizi di diretta ed esclusiva pertinenza del Contratto.

25.3. L'OE trasmette, con cadenza annuale, report previsionali delle componenti economiche, attraverso l'utilizzo di modulistica con il dettaglio corrispondente utilizzato per la redazione del PEF.

25.4. A seguito dell'approvazione del bilancio, entro 30 giorni successivi,

l'OE trasmette il CEC.

25.5. Nel caso di presenza di componenti economiche e patrimoniali riferibili a più contratti di servizio o a più attività economiche, le stesse saranno allocate utilizzando specifici driver, utilizzando criteri oggettivi, trasparenti e predefiniti di allocazione dei costi e dei ricavi, assicurando, anche attraverso la riclassificazione delle partite contabili, la piena e trasparente rispondenza al bilancio civilistico.

Articolo 26. Obbligo di fornire i dati necessari per il monitoraggio del servizio comprensivi dei dati di frequentazione e di bigliettazione

26.1. Il Contratto è orientato alla massima trasparenza e simmetria informativa sia riguardo ai servizi prestati che per gli aspetti tecnico-economici, con la previsione di una attività di monitoraggio e controllo periodico anche delle componenti di costo e di ricavo, come descritte nel PEF.

26.2. Per l'esercizio delle funzioni istituzionali di pianificazione, programmazione, gestione e controllo, l'OE fornisce i dati, ai sensi dell'art.18 L.R. n. 1/2000 e s.m.i con le modalità e le tempistiche di cui alla DGR 4621 del 06/02/2017 (Disposizioni per l'istituzione del "Sistema Informativo Regionale Trasporti", del "Debito Informativo Trasporti" e degli indicatori per il "Cruscotto di Monitoraggio Regionale dei Trasporti" e prime disposizioni relative al sistema sanzionatorio) e ss.mm.ii.

26.3. Per le medesime finalità di cui al precedente paragrafo, l'OE, su richiesta dell'EC, si obbliga a fornire informazioni aggiuntive, od un maggiore dettaglio delle informazioni già trasmesse. L'EC garantisce che l'accesso di terzi al dato o alle informazioni avvenga nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza

industriale, favorendo l' "open access" in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time nonché la via telematica della richiesta del dato.

26.4. L'OE garantisce il sistema di monitoraggio secondo quanto previsto all'Articolo 51 nonché all'1.1.Allegato 4 Qualità – sub Allegato 4/4 Monitoraggio del servizio.

Articolo 27. Relazione annuale

27.1. L'OE, al termine dell'esercizio, redige una Relazione annuale che sottopone all'esame del Comitato tecnico di Gestione del Contratto che ne verifica la completezza, la coerenza delle informazioni contenute e concorda con l'OE le azioni da portare avanti per affrontare eventuali criticità riscontrate.

27.2. La Relazione annuale è finalizzata a rendicontare l'intera attività effettuata dall'OE al fine dell'assolvimento degli OSP ed a fornire tutti gli elementi utili a verificare l'andamento degli indicatori, il rispetto degli obiettivi, la trasparenza delle informazioni in connessione all'utilizzo di risorse pubbliche.

27.3. La Relazione annuale si compone almeno delle seguenti sezioni: Indicatori ed Obiettivi, Regolarità, Informazione, Rispetto dell'ambiente, Investimenti, Comfort, Assistenza ai passeggeri, Rete di vendita e ricavi, Personale, Rapporti con l'utenza, Perturbazioni dell'esercizio, Indagine sulla qualità, Flotta, Impianti, Comunicazione, Sezione progetti specifici.

TITOLO III. Gestione del contratto

Capo VIII. Realizzazione del servizio

Articolo 28. Principi generali

28.1. L'OE impiega le proprie capacità professionali, tecniche e organizzative per effettuare il servizio SNL ORTA, e nel pieno rispetto delle disposizioni normative e contrattuali.

28.2. L'OE nella realizzazione del servizio e in particolare nella formazione e coinvolgimento del proprio personale, è focalizzato sulla massima soddisfazione dell'utente.

Articolo 29. Monitoraggio dell'esecuzione del Contratto

29.1. Il monitoraggio dell'esecuzione del contratto è compiuto in corso d'anno attraverso:

- la documentazione e le informazioni previste dal Contratto che l'OE invia periodicamente all'EC;
- l'attività di ispezione effettuata direttamente dal personale dell'EC e/o degli Enti consorziati dell'EC e/o della Regione ai sensi dell'art. 18 della L.R. 1/2000;
- l'attività di ispezione effettuata anche da imprese terze appositamente incaricate dall'EC ai sensi dell'art. 18 della L.R. 1/2000;
- indagini di *customer satisfaction* effettuate dall'OE e/o dall'EC;
- indagini sulla mobilità e sulla qualità effettuate dall'EC e/o da terzi incaricati.

29.2. Il monitoraggio dell'esecuzione del contratto avviene anche tramite l'analisi della Relazione Annuale di cui all'Articolo 27 che l'OE trasmette all'EC entro 45 giorni dal termine dell'esercizio.

29.3. Al fine di monitorare la qualità del servizio, l'EC può incaricare fornitori di servizi terzi per la conduzione di specifiche campagne di indagine.

29.4. Per agevolare l'attività di monitoraggio, l'OE è obbligato a consentire

l'accesso a bordo imbarcazione di ispettori di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC, previa comunicazione da parte dell'EC di un elenco nominativo e del periodo di validità.

29.5. L'EC e la Regione Piemonte, ai sensi della legge regionale n. 1/2000 e ss.mm.ii., tramite personale appositamente incaricato, esercitano funzioni di controllo, monitoraggio e vigilanza sui servizi di trasporto pubblico; ai fini dell'art. 18 della L.R. n. 1/2000, l'OE è obbligato a consentire che detto personale abbia il libero accesso alle imbarcazioni, alle infrastrutture ed alla documentazione amministrativa contabile.

Articolo 30. Indagine sulla qualità del servizio (*customer satisfaction*)

30.1. L'OE effettua, con almeno un'indagine all'anno in periodi significativi di erogazione del servizio, la rilevazione complessiva e unitaria dei comportamenti e della qualità percepita dalla clientela, finalizzata alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda.

30.2. L'OE trasmette all'EC la descrizione dell'indagine (questionari, modalità di somministrazione, campione, periodo di rilevamento, trattamento dati, ecc.) antecedentemente all'avvio; l'EC può proporre integrazioni e modifiche finalizzate a rappresentare compiutamente quanto previsto dal Contratto.

30.3. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione: Indagine sulla qualità, rendiconta le attività dell'esercizio, gli esiti dell'indagine, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Articolo 31. Comitato Tecnico di Gestione del Contratto

31.1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato per brevità "Comitato", composto da due rappresentanti dell'OE e da due rappresentanti dell'EC, i cui nominativi sono formalizzati dalle Parti entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Contatto.

31.2. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali nonché al monitoraggio dei dati, alla prevenzione e soluzione delle controversie, all'applicazione delle penali, al monitoraggio del PEF, all'analisi della Relazione Annuale.

31.3. Il Comitato è presieduto da uno dei membri dell'EC; le funzioni di segreteria sono svolte dall'EC; la segreteria provvederà alle convocazioni con periodicità indicativamente semestrale ed alla verbalizzazione delle sedute; ulteriori riunioni potranno essere programmate, su richiesta delle parti. Nella seduta di insediamento il Comitato adotta il regolamento di funzionamento.

Articolo 32. Flessibilità del programma di esercizio

32.1. Ferma restando la disponibilità delle infrastrutture e delle imbarcazioni, l'OE è obbligato a realizzare su richiesta dell'EC servizi di navigazione non previsti dal PEA correlati a servizi sperimentali o ad eventi.

32.2. L'EC richiede all'OE di predisporre i servizi di cui al precedente comma con congruo anticipo e comunque con un preavviso non inferiore a 15 giorni. L'OE, sulla base delle richieste dell'EC predispone il progetto di servizio che deve essere trasmesso all'EC per l'approvazione almeno 10 giorni prima dell'avvio.

Articolo 33. Obiettivo di servizio e informazione in caso di sciopero

33.1. In caso di sciopero l'OE garantisce le prestazioni indispensabili in conformità alle disposizioni di cui alla Legge n. 146/1990 e ss.mm.ii.

33.2. L'OE comunica congiuntamente al PEA l'elenco dei servizi garantiti in caso di sciopero e ne garantisce la preventiva e adeguata informazione all'utenza.

33.3. L'OE nella Relazione Annuale – Sezione: Regolarità rendiconta i servizi non resi in caso di sciopero e la percentuale di adesione del personale.

Articolo 34. Modalità di gestione delle emergenze e delle anomalie dell'esercizio

34.1. L'OE assicura la mobilità dei viaggiatori a seguito di interruzioni impreviste dei servizi di trasporto programmati. L'OE si impegna a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, programmando servizi sostitutivi dell'esercizio, informando tempestivamente e adeguatamente sia l'utenza sia l'EC. Nel caso l'OE sia a conoscenza del fatto che l'interruzione del servizio si protragga per un tempo superiore a giorni 5 il programma dei servizi sostitutivi, a modificazione del PEA, è condiviso ed approvato dall'EC.

34.2. L'esercizio del servizio sostitutivo deve avvenire:

- con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri della Corsa soppressa;
- in condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti a quelle del servizio soppresso;
- con copertura di tutti gli approdi previsti dalla Corsa soppressa,
- con l'effettuazione del trasporto corrispondente alla Corsa di ritorno e

alle Corse successive a quella soppressa, per le quali non è riattivato il servizio di navigazione;

- garantendo l'accesso ai passeggeri con titolo di viaggio valido.

34.3. L'OE è tenuto a stipulare più accordi con imprese che svolgono servizi di trasporto passeggeri per vie d'acque interne opportunamente selezionate in funzione della disponibilità delle stesse a svolgere servizi nell'ambito del territorio coperto dal SNL ORTA, con disponibilità di imbarcazioni e personale tale da poter attivare il servizio sostitutivo.

34.4. L'OE attiva le modalità informative previste in caso di soppressione totale o parziale delle Corse, comunicando agli utenti ed all'EC le cause del disservizio, le procedure e le modalità di accesso al servizio sostitutivo, le condizioni di assistenza ai passeggeri, nonché ogni altra attività di assistenza prevista all'Articolo 49 "Informazione ed assistenza agli utenti".

34.5. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione Perturbazioni dell'esercizio, rendiconta gli eventi dell'esercizio, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Articolo 35. Servizi non resi

35.1. Eventuali variazioni non programmate del PEA determinate da cause di forza maggiore quali quelle riportate all'Allegato 4 - Qualità sub 4/1 nonché da cause imputabili all'OE o attribuibili ad agitazioni sindacali e scioperi comportano variazioni dei costi di produzione che l'OE è tenuto ad evidenziare in sede di CEC.

35.2. Le variazioni di produzione rispetto al PEA sono valutate ai fini dell'applicazione delle penalità di cui Allegato 4 - Qualità, anche se dovute a soggetti terzi di cui l'OE si avvale, se dipendono:

- dall'organizzazione, dal personale e dalla logistica e dalla buona conservazione dei fattori produttivi dell'OE o da guasti o malfunzionamento degli impianti e delle infrastrutture dell'OE;
- da perturbazioni di esercizio causate da imprese che gestiscono servizi sub affidati dall'OE nell'ambito del Contratto ;
- da agitazioni sindacali e scioperi del personale dell'OE derivanti da cause imputabili all'attività aziendale.

Capo IX. Monitoraggio dei viaggiatori

Articolo 36. Monitoraggio dei viaggiatori per conteggio e per indagine

36.1. L'OE è obbligato a monitorare annualmente il flusso dei viaggiatori con almeno 2 campagne di rilevazione, ciascuna delle quali deve essere svolta in due settimane consecutive, secondo un calendario da concordare con l'EC, a rendicontare i dati rilevati, secondo formati elettronici concordati con l'EC, che contengano i dati elementari per saliti e discesi ad ogni approdo.

36.2. L'OE garantisce inoltre le attività di cui all'Articolo 51 "Monitoraggio dell'utenza".

36.3. Allorquando le attività di cui all'Articolo 51, garantiranno un flusso informativo almeno pari a quello di cui al paragrafo 36.1, l'EC autorizzerà l'OE a sospendere la conduzione delle specifiche campagne di rilevazione di cui al predetto paragrafo 36.1.

36.4. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione Indicatori e Obiettivi, rendiconta la domanda servita attraverso appositi report concordati con l'EC, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Capo X. Comunicazione

Articolo 37. Attività di comunicazione

37.1. Le Parti concorrono alla realizzazione di attività di comunicazione finalizzate a valorizzare il ruolo dell'SNL ORTA come servizio pubblico e come strumento di valorizzazione e promozione delle risorse culturali e ambientali di interesse regionale.

37.2. L'OE garantisce tutte le attività previste dall'Articolo 45 "Promozione dei servizi". L'EC si riserva di richiedere modifiche o integrazioni alle campagne di comunicazione qualora le ritenesse non coerenti o adeguate alle finalità e alle specificità del servizio pubblico.

37.3. L'OE si impegna su richiesta dell'EC a fornire copie del materiale realizzato per le campagne di comunicazione.

37.4. L'OE, su richiesta dell'EC, nell'ambito delle azioni di comunicazione di cui al precedente paragrafo 37.1, verifica la disponibilità a destinare spazi per comunicazioni istituzionali degli Enti territoriali, senza che ciò abbia a variare i relativi ricavi dell'OE.

37.5. L'OE, nella Relazione Annuale – Sezione Comunicazione, attraverso appositi report concordati con l'EC, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

Capo XI. Monitoraggio del PEF

Articolo 38. Condizioni e modalità per la revisione del PEF

38.1. Il monitoraggio del PEF avviene in sede di Comitato di cui all'Articolo 31 tramite l'analisi delle rendicontazioni economiche finanziarie di cui Articolo 25.

38.2. L'analisi ha per oggetto il confronto delle componenti economiche, finanziarie e patrimoniali descritte e quantificate nel CEC con le corrispondenti

componenti del PEF, al fine di individuare tramite la matrice dei rischi di cui all'Allegato 8 (Azioni di mitigazione per la gestione dei rischi in capo all'EC), le cause dei singoli scostamenti.

38.3. L'eventuale revisione del PEF è determinata in seguito all'analisi dello scostamento tra il Reddito netto verificato nel CEC e Reddito netto previsto nel PEF del medesimo esercizio. L'ampiezza dello scostamento determina quanto segue:

38.4. laddove lo scostamento sia compreso in una fascia di più o meno due percento (+/-2%) dei Ricavi del PEF (ovvero Compensazioni più Ricavi da Traffico e altri Ricavi), l'importo corrispondente a detto scostamento, in più o in meno, si intende integralmente compensato ed annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra relativamente all'esercizio in questione;

38.5. laddove lo scostamento sia compreso tra -5% e -2% o tra il +2% e il +5%, dei Ricavi del PEF (ovvero Compensazioni più Ricavi da Traffico e altri Ricavi):

- la quota parte dello scostamento corrispondente al due percento in valore assoluto dei Ricavi del PEF, si intende integralmente compensata ed annullata in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra relativamente all'esercizio in questione;
- la quota parte dello scostamento eccedente il due percento in valore assoluto dei Ricavi del PEF, dovuta ad una o più cause,

dettagliate nella matrice dei rischi contenuta nell'Allegato 8, poste a carico dell'OE, non potrà essere a carico dell'EC ma rimarrà in capo all'OE;

- la quota parte dello scostamento eccedente il due percento in valore assoluto dei Ricavi del PEF, dovuta ad una o più cause, dettagliate nella matrice dei rischi contenuta nell'Allegato 8, poste a carico dell'EC, sarà a carico dell'EC, che procederà:
  - **a.** a registrare (a credito o a debito) detta quota nel PEF dell'anno successivo appostandola al Reddito netto;
  - **b.** ad introdurre le idonee azioni di mitigazione individuate nell'Allegato 8;

38.6. laddove lo scostamento sia maggiore del cinque percento in valore assoluto dei Ricavi del PEF (ovvero Compensazioni più Ricavi da Traffico e altri Ricavi), l'EC e l'OE condividono azioni per la revisione del PEF al fine di garantire la sostenibilità del servizio.

38.7. Le Parti convengono di procedere a una revisione del PEF allorquando si registri lo scostamento di cui al precedente paragrafo 38.6, o allorquando lo scostamento sia determinato da eventi non imputabili all'OE. Rientrano tra tali eventi solo le seguenti fattispecie:

a. l'entrata in vigore di disposizioni normative, amministrative o a prescrizioni di qualsiasi natura da parte di Enti o Autorità competenti che comportino ulteriori investimenti o comunque nuove e più onerose condizioni per l'esercizio del servizio;

b. l'approvazione di un PEA, che comporti una produzione di km-convenzionali superiore o inferiore al 20% del PEA di

riferimento;

c. l’aggiornamento o più aggiornamenti di un PEA che comporti una produzione complessiva di km-convenzionali superiore o inferiore al 20% del PEA.

38.8. Nel caso in cui le variazioni apportate o le nuove condizioni introdotte risultino più favorevoli delle precedenti per l’OE, la revisione del PEF dovrà essere effettuata a vantaggio dell’EC.

38.9. Al verificarsi di una delle fattispecie di cui al precedente paragrafo 38.7, al fine di avviare la procedura di revisione del PEF, la parte che richiede la revisione del PEF ne darà comunicazione all’altra tramite PEC con esatta indicazione dei presupposti che hanno determinato l’alterazione dell’equilibrio economico-finanziario, supportata da idonea documentazione dimostrativa che deve consistere nella presentazione di:

a. PEF in disequilibrio;

b. PEF che riproduce la proposta di revisione;

c. relazione esplicativa al PEF revisionato, che illustri anche i presupposti che hanno indotto alla richiesta di revisione;

d. relazione dimostrativa dell’evento non imputabile dedotto e dei maggiori oneri da esso derivanti;

e. "proposta" di atto aggiuntivo per il recepimento nel Contratto di quanto previsto nel PEF revisionato.

38.10. La revisione del PEF è finalizzata a rideterminare il valore del Reddito netto nei limiti di quanto necessario alla neutralizzazione degli effetti derivanti da uno o più eventi non imputabili al Concessionario e che hanno dato luogo alla revisione.

38.11. Qualora entro 90 giorni non sia raggiunto un accordo tra le Parti, l'OE o l'EC potrà recedere dal Contratto.

38.12. In caso di recesso ai sensi del precedente paragrafo 38.11, le Parti provvederanno a redigere, in contradditorio tra loro, apposito verbale entro 30 giorni successivi alla data di ricezione della dichiarazione di recesso dal Contratto, nel quale si dà atto dell'impossibilità di procedere alla revisione del PEF.

38.13. Nelle more dell'individuazione di un OE subentrante, esclusivamente nella misura in cui sia necessario a garantire esigenze di continuità del servizio pubblico, l'OE dovrà proseguire nella gestione del servizio alle medesime modalità e condizioni del presente Contratto per un periodo non superiore a 24 mesi decorrenti dalla data del verbale di cui al precedente paragrafo 38.12 o dalla diversa data indicata nel medesimo.

Articolo 39. Sopravvenuta incapienza dei fondi a copertura del contratto

39.1. In caso di sopravvenuta incapienza dei fondi stanziati a copertura del contratto, l'OE può trasmettere all'EC proposte operative per la revisione del PEF, la modifica del PEA e dei livelli qualitativi dei servizi.

39.2. Si considera l'ipotesi di sopravvenuta incapienza dei fondi nel caso di ritardo nel pagamento di una fattura con oltre due mesi di ritardo rispetto ai termini di pagamento previsti dal contratto.

39.3. L'OE, al fine di quanto previsto al precedente paragrafo 39.1, darà specifica comunicazione all'EC tramite PEC con esatta indicazione dei presupposti che hanno determinato l'alterazione dell'equilibrio economico-finanziario, supportata da idonea documentazione dimostrativa che deve consistere nella presentazione di:

a. PEF in disequilibrio;

b. Azioni di mitigazione di cui all'Allegato 8

c. PEF che riproduce la proposta di revisione;

d. relazione esplicativa al PEF revisionato, che illustri anche i presupposti che hanno indotto alla richiesta di revisione;

e. relazione dimostrativa dell'evento non imputabile dedotto e dei maggiori oneri da esso derivanti;

f. "proposta" di atto aggiuntivo per il recepimento nel Contratto di quanto previsto nel PEF revisionato.

39.4. Qualora entro 60 giorni non sia raggiunto un accordo tra le Parti, l'OE o l'EC potrà recedere dal Contratto. In tale caso si richiamano le disposizioni di cui ai precedenti paragrafi 38.12 e 38.13.

TITOLO IV. Compensazioni

Capo XII. Le compensazioni

Articolo 40. Compensazioni economiche dovute a fronte degli obblighi di servizio

40.1. A fronte dell'assolvimento degli OSP, l'EC riconosce all'OE il pagamento di una compensazione economica coerente con quanto previsto nel PEF in Allegato 5 Piano Economico finanziario.

40.2. Fermo restando quanto disposto nei successivi commi, la compensazione economica complessiva degli OSP è calcolata annualmente ed è determinata sulla base del PEA approvato per l'anno di competenza valorizzando il totale della produzione di servizi programmato con il valore unitario (€/km-convenzionale 5,835) proposto dall'OE, riportato nell'Allegato 6 "Proposte economiche".

40.3. L’OE, nell’offrire il valore unitario (€/km-convenzionale) riportato nell’Allegato 6 “Proposte economiche” ha tenuto conto dell’adeguamento annuale, così come previsto dall’art. 19, comma 4 del D.Lgs. 422/1997, calcolato in ragione dello 0,68% per l’intero periodo di sei anni.

40.4. Il corrispettivo corrispondente alla quota parte del PEA comprendente servizi a conferma e/o a chiamata, sarà riconosciuto all’OE solo per i chilometri convenzionali eseguiti e rendicontati mensilmente e consuntivati in sede di Comitato Tecnico di gestione del contratto.

40.5. Nella definizione del PEF, l’OE ha stimato il canone di concessione dell’infrastruttura, incluse le prestazioni accessorie e complementari; in sede di consuntivo l’OE fornisce la documentazione contabile comprovante il canone nella misura effettivamente corrisposta e al netto delle eventuali penali comminate dal concedente l’infrastruttura all’OE. L’EC verifica eventuali scostamenti tra preventivo e consuntivo e provvede a compensare le differenze.

40.6. I PEA annuali approvati in relazione all’avvio delle proposte progettuali (base ed evolutiva), costituiscono il riferimento per il calcolo delle compensazioni per le variazioni dovute per Flessibilità del programma di esercizio ai sensi dell’Articolo 32 “Flessibilità del programma di esercizio” (PEA di riferimento).

40.7. L’obbligo di cui al precedente Articolo 32 “Flessibilità del programma di esercizio” è compensato come segue:

40.8. nessuna variazione di compensazione per il monte di produzione di servizi corrispondente al +2% della produzione programmata nel PEA approvato per l’esercizio di competenza (cd fascia di flessibilità);

40.9. il monte di produzione eccedente la fascia di flessibilità, sino al limite

del +20% della produzione programmata nel PEA di riferimento è valorizzato con il valore unitario della compensazione unitaria per gli OSP di cui al precedente comma 40.2 (fascia d'obbligo).

40.10. Ferme restando l'applicazione delle penali e detrazioni previste dal Contratto, la compensazione economica complessiva annua degli OSP calcolata sul PEA annuale di competenza non è soggetta a variazione se la produzione chilometrica di servizi derivante dall'attuazione del PEA è inferiore al valore programmato, sino al limite del -2%.

40.11. Ferme restando l'applicazione delle penali e detrazioni previste dal Contratto, la produzione chilometrica di servizi derivante dall'attuazione del PEA annuale e dagli eventuali aggiornamenti che si colloca al di sotto del limite come definito nel precedente comma, sino al limite del -20% della produzione prevista nel PEA annuale di competenza, è compensata valorizzando il monte di produzione erogato con la compensazione unitaria per gli obblighi di servizio di cui al precedente comma 40.2.

40.12. In luogo del contributo previsto dalle leggi 47/2004, 58/2005 e 296/2006, viene riconosciuta all'OE una compensazione economica annua, già ricompresa nelle compensazioni di cui al presente articolo, così come dichiarato dall'OE nel documento RE-SNL ORTA BASE Relazione Esplicativa, pari a € 16.000,00 oltre IVA; la predetta compensazione costituisce l'importo annuo massimo attribuibile rispetto ad un massimo annuo di € 6.3000,00 oltre IVA per addetto FTE (full time equivalent) con CCNL AUTOFERROTRANVIERI-INTERNAVIGATORI. Detto importo sarà annualmente verificato ed eventualmente proporzionalmente ridotto e conguagliato in sede di saldo annuale.

Articolo 41. Compensazioni economiche per agevolazioni tariffarie

41.1. La compensazione economica degli obblighi di servizio di cui al precedente Articolo 40 comprende le compensazioni economiche di cui all'obbligo di servizio specificato all'Articolo 15 "Agevolazioni tariffarie a specifiche categorie di utenti".

41.2. L'EC può introdurre ulteriori obblighi di servizio connessi ad agevolazioni tariffarie diverse da quelle previste dal precedente Articolo 15 "Agevolazioni tariffarie a specifiche categorie di utenti" o integrazioni tariffarie ulteriori rispetto alle tariffe di cui all'Allegato 7 Tariffe.

41.3. Gli eventuali ulteriori obblighi di servizio introdotti dall'EC ai sensi del precedente comma comportano il riconoscimento all'OE di specifiche compensazioni economiche aggiuntive a titolo di minori Ricavi da traffico. Il calcolo di tali compensazioni economiche è eseguito sulla base dell'effettivo utilizzo dei titoli di viaggio agevolati consuntivati e secondo le modalità di calcolo definite congiuntamente alla introduzione degli ulteriori obblighi di cui al comma 41.2.

41.4. Al fine delle operazioni di calcolo di cui al precedente comma, l'OE rendiconta annualmente il numero di titoli di viaggio agevolati rilasciati e l'effettivo utilizzo degli stessi, nonché l'utilizzo di ulteriori titoli di viaggio che consentono l'accesso ai servizi del Contratto. Sulla base dei rendiconti trasmessi dall'OE, l'EC calcola la compensazione economica aggiuntiva nella misura necessaria e sufficiente a non alterare il rapporto ricavi e costi.

Articolo 42. Adeguamento delle compensazioni economiche

42.1. A partire dal secondo anno di validità del contratto di servizio, nel caso in cui la differenza tra il tasso di inflazione reale e il tasso di inflazione

programmato registrati nell'anno precedente sia superiore al due per cento, il valore unitario proposto dall'OE (€/km-convenzionale) di cui al precedente art. 40.3, è aumentato nella misura eccedente la predetta percentuale del due per cento. Il tasso programmato di inflazione (TIP) è quello definito nel DEF per l'anno precedente; il tasso reale di inflazione è calcolato dall'ISTAT come differenza percentuale tra la media annua sui Prezzi al consumo F.O.I. .

42.2. All'inizio del secondo triennio di validità del contratto, il valore unitario proposto dall'OE (€/km-convenzionale) di cui al precedente art. 40.3, è incrementato della differenza tra la media dei valori dell'inflazione reale registrata nel triennio precedente e il valore dell'adeguamento annuale calcolato nell'ambito del presente contratto (0,68%), al netto degli eventuali valori riconosciuti nel triennio precedente ai sensi del precedente comma.

42.3. Il TIP di riferimento può essere oggetto di variazione da parte del Governo (ad esempio nella nota di aggiornamento al DEF); nel caso in cui il TIP venga aggiornato successivamente alle operazioni di calcolo di cui ai precedenti commi si provvederà ad un aggiornamento del calcolo e ad una eventuale correzione delle risultanze.

42.4. L'ammontare dell'incremento è definito con le seguenti modalità:

42.5. i valori dei risultati delle operazioni aritmetiche (medie, riparametrazioni, calcolo di valori di espressioni matematiche) saranno arrotondati alla seconda cifra decimale considerando il risultato troncato alla quarta cifra decimale.

42.6. valori con terza e quarta cifra decimale comprese tra 00 e 49 saranno arrotondati al centesimo inferiore, valori con terza e quarta cifra decimale comprese tra 50 e 99 saranno arrotondati al centesimo superiore.

Capo XIII. Modalità di fatturazione e di pagamento

Articolo 43. Pagamento-regolazione degli acconti della compensazione

43.1. La compensazione economica viene erogata dall'EC in rate trimestrali, ed è corrisposta entro 30 giorni fine mese data ricevimento della fattura.

43.2. L'OE emette fattura successivamente alla conclusione del primo mese del trimestre di riferimento. L'importo di ciascuna delle prime tre rate è pari ad ¼ della compensazione annuale di cui all'Articolo 40; la quarta rata è pari all'80% di ¼ del compensazione annuale.

43.3. Entro trenta giorni dalla chiusura dell'anno, effettuata in sede di Comitato entro 30 giorni dalla rendicontazione dell'esercizio da parte dell'OE, quest'ultimo può emettere la fattura di saldo della compensazione annuale.

43.4. All'interno della fattura di saldo sarà conteggiato il corrispettivo dovuto per i servizi a conferma e/o a chiamata effettivamente eseguiti.

43.5. In caso di tardivo pagamento degli importi dovuti, l'EC corrisponderà all'OE gli interessi legali al tasso stabilito dalle norme vigenti.

Articolo 44. Cessione dei crediti derivanti dalle compensazioni economiche degli obblighi di servizio.

44.1. Ferma restando l'applicazione delle disposizioni della legge 21 febbraio 1991, n. 52, la cessione dei crediti relativi alle compensazioni economiche degli OSP è efficace e opponibile all'EC qualora questa non sia rifiutata con comunicazione da notificarsi all'OE e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione.

44.2. I crediti derivanti dal Contratto possono formare oggetto di delegazione o di mandato all'incasso o di qualsiasi atto di disposizione a favore

di intermediari bancari e finanziari autorizzati e vigilati dalla Banca d'Italia.

44.3. L'EC potrà opporre al cessionario del credito le eccezioni di compensazione, di riduzione del corrispettivo, o di inadempimento opponibili all'OE in base al Contratto (ad esempio in forza di obblighi di pagamento di penali, mancata parziale effettuazione del servizio, …) solo dopo aver preventivamente opposto dette eccezioni all'OE con riferimento alla parte del credito di questi non oggetto di cessione e solo nella misura in cui detta parte di credito non sia sufficiente.

TITOLO V. Progetti

Capo XIV. Progetti specifici

Articolo 45. Promozione dei servizi

45.1. L'OE è obbligato a realizzare le attività per l'attuazione della proposta progettuale contenuta nel documento SNL ORTA – Piano di promozione dei servizi.

45.2. L'omonimo Allegato 10 al Contratto riassume gli elementi salienti, il cronoprogramma, le modalità di realizzazione e di monitoraggio della proposta progettuale dell'OE *(Criteri B1)*.

Articolo 46. Facilità acquisto titoli di viaggio e sviluppo reti di vendita

46.1. L'OE è obbligato a realizzare le attività per l'attuazione della proposta progettuale contenuta nel documento SNL ORTA – Rete di vendita dei titoli di viaggio.

46.2. L'omonimo Allegato 11 al Contratto riassume gli elementi salienti, il cronoprogramma, le modalità di realizzazione e di monitoraggio della proposta progettuale dell'OE *(Criteri B2)*.

Articolo 47. Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico

47.1. L'OE è obbligato a realizzare le attività per l'attuazione della proposta progettuale contenuta nel documento SNL ORTA – Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico con altre modalità di trasporto pubblico.

47.2. L'omonimo Allegato 12 al Contratto riassume gli elementi salienti, il cronoprogramma, le modalità di realizzazione e di monitoraggio della proposta progettuale dell'OE *(Criteri B3).*

Articolo 48. Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso

48.1. L'OE è obbligato a realizzare le attività per l'attuazione della proposta progettuale contenuta nel documento SNL ORTA – Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso.

48.2. L'omonimo Allegato 13 al Contratto riassume gli elementi salienti, il cronoprogramma, le modalità di realizzazione e di monitoraggio della proposta progettuale dell'OE *(Criteri B4)* .

Articolo 49. Informazione ed assistenza agli utenti

49.1. L'OE è obbligato a realizzare le attività per l'attuazione della proposta progettuale contenuta nel documento SNL ORTA – Informazione ed assistenza agli utenti.

49.2. L'omonimo Allegato 14 al Contratto riassume gli elementi salienti, il cronoprogramma, le modalità di realizzazione e di monitoraggio della proposta progettuale dell'OE *(Criteri C1)* .

Articolo 50. Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

50.1. L'OE è obbligato a realizzare le attività per l'attuazione della proposta progettuale contenuta nel documento SNL ORTA – Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

50.2. L'omonimo Allegato 15 al Contratto riassume gli elementi salienti, il cronoprogramma, le modalità di realizzazione e di monitoraggio della proposta progettuale dell'OE *(Criteri C2)* .

Articolo 51. Monitoraggio dell'utenza

51.1. L'OE è obbligato a realizzare le attività per l'attuazione della proposta progettuale contenuta nel documento SNL ORTA – Monitoraggio dell'utenza.

51.2. L'omonimo Allegato 16 al Contratto riassume gli elementi salienti, il cronoprogramma, le modalità di realizzazione e di monitoraggio della proposta progettuale dell'OE *(Criteri C3)* .

Articolo 52. Disposizioni comuni ai progetti specifici

52.1. L'OE rendiconta nella Relazione Annuale – Sezione progetti specifici le attività sviluppate nel corso dell'esercizio, le attività di monitoraggio effettuate, descrivendo l'efficacia delle azioni attuate mediante gli appositi indicatori.

52.2. Il mancato rispetto del cronoprogramma di realizzazione di ciascun singolo Progetto specifico può comportare l'applicazione delle penali di cui all'Articolo 56.

52.3. L'OE, sulla base delle analisi effettuate relativamente all'efficacia delle azioni intraprese può proporre all'EC variazioni di ciascun singolo Progetto specifico finalizzate al raggiungimento degli obiettivi.

TITOLO VI. Disposizioni relative al termine del contratto

Articolo 53. Disciplina delle eventuali proroghe e preavviso minimo per l'esercizio

53.1. Alla scadenza del periodo di validità di cui all'Articolo 4, nelle more del completamento delle procedure per l'affidamento dei servizi, l'OE, su richiesta dell'EC da presentarsi tempestivamente e, in ogni caso, entro dodici mesi antecedenti la scadenza, è obbligato a proseguire nell'erogazione dei servizi ai medesimi patti e condizioni del Contratto vigenti alla data di scadenza, per un congruo periodo di tempo, comunque non superiore a 24 mesi, nel rispetto delle previsioni del Regolamento CE n. 1370/2007.

Articolo 54. Obblighi del gestore al termine del contratto o in caso di cessazione anticipata del contratto.

54.1. Nell'avvicinarsi della scadenza del Contratto l'EC, previa consultazione dell'OE, individua il personale, le imbarcazioni e gli impianti, assegnati in maniera prevalente alle attività relative ai servizi del Contratto, e richiede all'OE tutte le informazioni, non ancora in proprio possesso, necessarie per avviare le procedure per la scelta del nuovo gestore e per garantire l'accesso a condizioni eque ai beni mobili e strumentali indispensabili per l'effettuazione del servizio.

54.2. Entro il termine fissato dall'EC, l'OE è tenuto a fornire e/o aggiornare le informazioni necessarie; inoltre è tenuto a mettere a disposizione i beni mobili e strumentali per eventuali sopralluoghi durante la procedura di affidamento

54.3. Il Contratto definisce all'Articolo 20 le modalità di trasferimento del personale in caso di subentro di un nuovo operatore.

54.4. Il Contratto definisce i canoni di noleggio dei beni mobili e strumentali, utilizzando le metodologie adottate per la stesura del PEF; il canone di noleggio annuale CNA è calcolato con la quota di ammortamento QAT del bene come risultante dall'ultimo rendiconto, il valore medio del bene VMBC per il periodo di durata del noleggio, e la remunerazione del capitale immobilizzato per il periodo pari al ragionevole margine di utile U come risultante dalla Proposta Economica incrementato di un punto percentuale; in formula : CNA=QAT+VMBC*(U+1%)

Articolo 55. Garanzia sul valore residuo delle imbarcazioni

55.1. L'EC si obbliga irrevocabilmente nei confronti dell'OE a fare sì che, contestualmente alla cessazione d'efficacia del Contratto di Servizio, l'Operatore subentrante acquisti:

55.2. la proprietà delle imbarcazioni verso il pagamento di un prezzo pari al valore netto contabile residuo delle medesime determinato secondo quanto previsto nell'Articolo 55.7;

55.3. tutti i pezzi di ricambio (i "Ricambi") e le specifiche attrezzature dedicate alle specifiche imbarcazioni ad un prezzo uguale al valore di costo.

55.4. Ai fini del presente articolo per imbarcazioni si intendono tutte le imbarcazioni impiegate nello svolgimento del servizio di navigazione oggetto del Contratto, acquistate dall''OE, o da una terza parte per conto dell'OE, sino alla data di cessazione del Contratto ed elencato nell' Allegato 2 Flotta. L'Allegato sarà fatto oggetto di aggiornamento annualmente secondo la procedura prevista nell'articolo 18.2.

55.5. A tal fine, l'EC si impegna a introdurre nella documentazione della procedura di scelta dell'Operatore Subentrante l'obbligo di questi di acquistare

le imbarcazioni ed i Ricambi (dall'OE o dal diverso soggetto che ne sia titolare per conto dell'OE), subordinatamente alla verifica congiunta con l'OE dello stato di conservazione, manutenzione e conformità delle imbarcazioni ai relativi requisiti legali e regolamentari. La compravendita delle imbarcazioni e dei Ricambi avverrà contestualmente alla cessazione d'efficacia del Contratto ed il pagamento dell'intero prezzo avverrà entro e non oltre i quindici giorni successivi alla cessazione del Contratto di Servizio ma comunque non prima della consegna delle imbarcazioni.

55.6. Le previsioni di cui ai precedenti commi troveranno applicazione in ogni caso di cessazione del Contratto di Servizio, a qualsivoglia ragione o titolo dovuta, ed anche in caso di cessazione anticipata rispetto alla naturale scadenza del Contratto di Servizio (dovendosi intendere espressamente incluso anche il caso di risoluzione anticipata per inadempimento dell'Operatore).

55.7. Il prezzo per la compravendita delle imbarcazioni (il "Valore Residuo"') è pari al valore di acquisto originario (il "Valore Originario"):

55.8. diminuito dell'ammontare di eventuali contributi pubblici a fondo perduto ricevuti;

55.9. diminuito dell'ammontare delle quote di ammortamento delle imbarcazioni calcolate sul periodo intercorrente tra la data di acquisto originario delle medesime da parte dell'OE e la data di acquisto delle stesse da parte del Operatore subentrante;

55.10. Incrementato per gli Interventi Straordinari successivi all'acquisto per migliorie, ammodernamenti e trasformazioni, al netto degli ammortamenti.

55.11. Non concorreranno a determinare il Valore Originario delle imbarcazioni oneri sostenuti una tantum dall'OE nell'ambito della procedura di

acquisto delle stesse, riconducibili, a titolo esemplificativo, alla gestione del progetto, al controllo qualità o al finanziamento.

55.12. L'ammortamento delle imbarcazioni sarà effettuato secondo un criterio lineare e sulla base di un periodo di utilizzo delle medesime pari a 40 (quaranta) anni.

55.13. Il Valore Originario e quello degli Interventi di Refitting e Ristrutturazione sarà stabilito rispettivamente sulla base delle risultanze degli atti di acquisto delle imbarcazioni e del costo degli Interventi di Refitting e Ristrutturazione .

55.14. Il prezzo per la vendita dei Ricambi sarà pari al relativo valore di costo.

55.15. Tutti i valori indicati nei precedenti paragrafi devono intendersi al netto dell'I.V.A. (se ed in quanto applicabile).

TITOLO VII. Disposizioni varie

Articolo 56. Penali per mancata osservanza di clausole contrattuali

56.1. Con riferimento a obblighi contrattuali che comportino da parte dell'OE l'adempimento entro termini specifici, l'inosservanza del termine è sanzionato con una penale pari ad € 100,00 per ogni giorno di ritardo. Dopo il trentesimo giorno di inosservanza del termine l'importo della penale è raddoppiato.

56.2. Le penali di cui al punto 56.1 si applicano anche nel caso in cui il termine dell'adempimento non sia specificamente individuato nel Contratto ma disposto dall'EC; in tal caso il termine non può essere inferiore a 30 giorni.

56.3. Fatte salve disposizioni contrattuali specifiche, qualora l'OE non adempia a obblighi contrattuali puntuali, l'inadempimento dell'OE è sanzionato con una penale pari ad € 100,00.

56.4. Con riferimento agli obblighi contrattuali di cui all'Articolo 26, relativi al debito informativo di cui alla DGR n. 7-4621 del 6 febbraio 2017 e ss.mm.ii. si applicano le disposizioni di cui all'art. 18 della L.R. 1/2000 e ss.mm.ii. ; a tale fine l'EC sospende il pagamento delle compensazioni economiche nelle misure previste dal predetto art. 18.

56.5. Nel caso in cui i dati di monitoraggio evidenzino uno scostamento negativo fra il valore misurato degli standard ed il livello minimo previsto si darà corso all'applicazione delle penali nella misura stabilita nell'Allegato 4 Qualità.

56.6. Ai fini del presente articolo si precisa che l'adempimento parziale dell'obbligo equivale a inadempimento.

56.7. In sede di Comitato tecnico l'EC propone il calcolo delle penali e richiede l'emissione della nota di credito, o equivalente documento contabile, di pari importo indicando anche la fattura dalla quale la stessa sarà detratta; fino all'emissione della nota di credito la detta fattura non sarà liquidata neanche parzialmente.

Articolo 57. Sanzione amministrativa per violazione del divieto di conferire per l'intera durata del contratto funzioni o incarichi ai componenti della commissione aggiudicatrice

57.1. L'EC verifica per l'intera durata dell'affidamento che l'OE non conferisca funzioni e incarichi a soggetti che hanno fatto parte della commissione aggiudicatrice delle proposte progettuali.

57.2. In caso di inadempienze fatte salve ulteriori provvedimenti da parte di altri enti competenti, l'EC applica una sanzione amministrativa nella misura non inferiore allo 0,5 % della compensazione annua.

Articolo 58. Modalità di risoluzione delle controversie

58.1. Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti effettuato in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto; esperito infruttuosamente il tentativo di conciliazione in sede di Comitato le parti possono avviare ulteriori tentativi di conciliazione anche arbitrale.

58.2. Tutte le controversie comunque derivanti dal presente Atto saranno deferite, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Torino.

58.3. Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano

Articolo 59. Condizioni e modalità per la risoluzione e cessione del contratto

59.1. Fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno, in caso di gravi e reiterate inadempienze di una delle Parti agli impegni assunti nel Contratto che si rivelino tali da pregiudicarne in modo rilevante la prosecuzione, l'altra Parte potrà comunicare la propria intenzione di risolvere il Contratto per inadempimento, assegnando alla Parte inadempiente un termine per porvi rimedio. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto sarà dichiarato risolto.

59.2. È vietata a pena di nullità la cessione del Contratto. Previa verifica in capo al potenziale cessionario dell'effettivo possesso dei requisiti e della idoneità a fornire adeguate garanzie sul piano tecnico- organizzativo ed economico-finanziario, è ammessa la cessione del Contratto nei soli seguenti casi:

- operazioni derivanti dalla riorganizzazione dell'OE;
- variazioni organizzative nell'ambito dell'EC.

59.3. Nel caso in cui risultasse non conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del comma precedente ovvero le Parti non rispettassero gli impegni e gli obblighi assunti per tutta la durata del Contratto, lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per fatto e colpa riconducibili alla Parte responsabile che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Articolo 60. Sub affidamento dei servizi

60.1. È consentito all'OE il ricorso al sub-affidamento dei servizi nei limiti 30 per cento dell'importo complessivo del contratto previa autorizzazione concessa dall'EC in funzione dei requisiti posseduti dall'Impresa sub affidataria.

60.2. L'OE conserva la titolarità e la responsabilità del servizio, sia nei confronti dell'EC, sia nei confronti dell'utenza. L'EC si impegna, in particolare, a garantire il mantenimento dei livelli quantitativi e qualitativi del servizio, nonché ad assicurare il rispetto delle tariffe e di tutti gli altri obblighi richiesti.

60.3. In ogni caso il sub-affidamento di cui al presente articolo deve essere effettuato a condizioni per l'utenza non inferiori rispetto a quelle previste nel presente Contratto.

60.4. Le variazioni di produzione rispetto al PEA sono valutate ai fini dell'applicazione delle penalità di cui Allegato 4 - Qualità, anche se dovute a imprese sub-affidatarie di cui l'OE si avvale.

60.5. L'OE è tenuto a rendere note formalmente alle Imprese sub-affidatarie tutte le condizioni e gli obblighi cui l'OE medesimo è soggetto nei confronti

dell’EC e degli utenti, con l'obbligo per l'Impresa sub affidataria di accettare e fare proprie tali condizioni nel quadro del sub affidamento, ferma restando l'estraneità dell’EC al rapporto tra l’OE e l'Impresa sub affidataria.

Articolo 61. Garanzie definitive

61.1. A tutela dell’effettivo svolgimento del servizio e a garanzia dell’esatta osservanza degli obblighi contrattuali e di quanto previsto nel Contratto, l’OE ha costituito una garanzia fidejussoria in ragione del 10% dell’importo complessivo annuale delle compensazioni degli obblighi di servizio.

61.2. Il valore della garanzia di cui al precedente comma dovrà essere aggiornato annualmente in funzione del valore annuale delle compensazioni degli obblighi di servizio calcolato sulla base del PEA approvato per l’anno di competenza. È ammessa la possibilità di emettere garanzie di durata annuale con clausola di rinnovo senza soluzione di continuità, ed adeguamento annuale dell’ammontare complessivo.

61.3. La garanzia permane fino alla chiusura delle attività oggetto del Contratto e lo svincolo della stessa sarà autorizzato con apposita determinazione dirigenziale al saldo dell’ultima fattura, in assenza di controversia.

61.4. La garanzia fidejussoria prevede la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, all’eccezione di cui all’art. 1957 c. 2 del C.C. e l’operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta dell’EC.

Articolo 62. Obblighi assicurativi

62.1. È fatto obbligo all’OE di stipulare tutte le polizze assicurative previste dalla normativa vigente e dal contratto, con copertura decorrente dall'inizio del

servizio e cessazione dalla data di ultimazione dello stesso.

62.2. In particolare, l'OE dovrà stipulare opportuna copertura assicurativa:

a) per RCA, da stipularsi ai sensi di legge, ogni imbarcazione adibita al trasporto pubblico locale dovrà essere assicurata con massimale catastrofale non inferiore a € 20.000.000,00 per ogni sinistro, qualunque sia il numero delle persone decedute, ferite o danneggiate in cose e/o animali di loro proprietà;

b) per la responsabilità civile verso terzi (RCT), diversa da quella di cui al punto a) derivanti da fatti, anche accessori, e circostanze comunque connessi all'erogazione del servizio oggetto del contratto, nonché la responsabilità civile personale degli addetti al servizio, per danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali, danni materiali a animali e/o cose, dovrà essere stipulata polizza assicurativa con massimale catastrofale non inferiore € 15.000.000,00 per sinistro e con un limite non inferiore € 15.00.000,00 per danni a persone e/o cose-animali;

c) per la responsabilità civile verso i prestatori di lavoro (RCO), a qualsiasi titolo essi svolgano attività in favore del concessionario, dovrà essere stipulata polizza assicurativa con massimale per sinistro e per singolo prestatore di lavoro non inferiore a € 1.000.000,00.

Articolo 63. Tracciabilità dei flussi finanziari

63.1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, l'OE si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

63.2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

63.3. L'OE si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136. L'OE, il sub affidatario o il subcontraente che hanno notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'EC e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Torino.

63.4. L'OE, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

63.5. L'OE è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non

oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

63.6. L'OE, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti all'OE mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i dell'OE medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

Articolo 64. Tutela dei dati personali

64.1. Ciascuna Parte garantisce, per sé e per i rispettivi dipendenti e/o professionisti che saranno coinvolti nell'esecuzione del Contratto, di essere pienamente a conoscenza di tutti gli obblighi derivanti dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali ("GDPR") e, in ogni caso, dalla normativa privacy applicabile.

Articolo 65. Fiscalità, imposte e tasse a carico del concessionario

65.1. Ai sensi dell'articolo 5 del DPR 26 aprile 1986, n. 131 il presente Atto è esente da registrazione fino al caso d'uso.

65.2. L'imposta di bollo per la stipulazione del presente contratto è a carico dell'OE.

Articolo 66. Clausola risolutiva espressa in caso di esito interdittivo delle informative antimafia

66.1. Il presente contratto è risolto immediatamente e automaticamente,

previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, qualora dovessero essere comunicate dalla prefettura informazioni interdittive di cui all'art. 91 dlgs 159/2011.

Il presente atto è redatto in un unico esemplare.

Si omette l'allegazione degli allegati dal n. 1 al n. 17 poiché gli stessi sono allegati alla determinazione dirigenziale n. 196 del 03/04/2020 e pertanto hanno già acquisito natura di atti pubblici dichiarando le parti di ben conoscerli ed impegnandosi a osservarli ed a farli osservare.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per l'Agenzia della mobilità piemontese il sig. Cesare PAONESSA

Ente Certificatore: INFOCERT – ID firma 20167116057202

Firmato digitalmente da:PAONESSA CESARE
Data:20/04/2020 15:15:52

Per Navigazione Lago d'Orta SRL il sig. Moreno LUBELLI

Ente Certificatore: INFOCERT – ID firma 20157114502214

LUBELLI MORENO

Firmato digitalmente da LUBELLI MORENO
Data: 2020.04.20 16:26:41 +02'00'

Imposta di bollo è assolta mediante il seguente contrassegno telematico IDENTIFICATIVO N. 01191456534430 del 16/04/2020 apposto su copia cartacea del contratto conservato presso l'Agenzia della mobilità piemontese