



COMUNE DI RAGUSA

SETTORE V - Politiche Ambientali, energetiche e del verde pubblico - Mobilità e Protezione Civile - Servizi Cimiteriali

Servizio 3[^] - Energia e Mobilità Sostenibile

LINEE GUIDA PER L'AUTORIZZAZIONE DEI SERVIZI DI NOLEGGIO CONDIVISO (C.D. SHARING) DI VEICOLI DI MICROMOBILITÀ ELETTRICA (E-SCOOTER, E-BIKES e MONOPATTINI DI CUI ALL'ART. 2, COMMA TERZO DEL D.M. N. 229 DEL 4 GIUGNO 2019 E ALL'ART. 1 COMMI 75, 75 BIS, 75 TER, 75 QUATER, 75 QUINQUES, 75 SEXIES E 75 SEPTIES DELLA LEGGE N. 160 DEL 27 DICEMBRE 2019 E S.M.I.)

1. PREMESSA

Con le presenti linee guida, modificative delle linee guida adottate con Deliberazione di G.M. n. 430/2020, si intende disciplinare lo svolgimento di servizi di sharing mediante i dispositivi di micromobilità elettrica appartenenti alle seguenti categorie:

- **e-scooter**

- **e-bike**

- **monopattini**, indicati dalla Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (modificata dalla legge n. 8 del 28 febbraio 2020), art. 1 commi dal 75 al 75 septies, così come modificati dal D.L. n. 121/2021, convertito in Legge n. 156 del 9 novembre 2021.

Con Legge n. 160 del 27 dicembre 2019, modificata dalla Legge n. 8 del 28 febbraio 2020, è stata disposta l'equiparazione dei monopattini elettrici, aventi tipologie e caratteristiche dei dispositivi per la mobilità elettrica del tipo non-auto bilanciato (ed. monopattini) di cui all'art. 2 comma 3 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 229 del 4 giugno 2019; ai velocipedi, di cui all'art. 50 del Decreto Legislativo 30 aprile 1992 n. 285.

La medesima norma, inoltre, condizionava l'avvio dei servizi di sharing dei suddetti dispositivi ad una specifica delibera della Giunta Comunale che individui i criteri di svolgimento degli stessi.

2. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti linee guida, si intende per:

- a) **Decreto:** Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 229, del 4 giugno 2019, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 162 del 12 luglio 2019;
- b) **Dispositivi:** dispositivi di mobilità personale, a propulsione prevalentemente elettrica, quali ***E-scooter, E-Bike e monopattini*** questi ultimi aventi le caratteristiche indicate all'art. 2 comma 3 del Decreto (c.d. monopattini) ed espressamente individuati dalla Legge n. 160, del 27 dicembre 2019, art. 1, comma 75, come modificato dalla Legge 156 del 9 novembre 2021;
- c) **Servizi di sharing:** servizi di mobilità condivisa offerti da operatori del mercato mediante l'utilizzo dei Dispositivi;
- d) **Operatori:** soggetti autorizzati dal Servizio Mobilità Sostenibile all'esercizio di servizi di sharing con uno o più dispositivi di micromobilità elettrica su aree individuate del territorio comunale;
- e) **Flotta Operativa:** complesso di dispositivi che ciascun operatore colloca sul suolo pubblico;
- f) **Tavolo di Coordinamento:** da intendersi come riferito al tavolo costituito da rappresentanti del Comune e degli Operatori, secondo modalità e termini di seguito indicati, che si riunirà periodicamente per garantire un coordinamento tra l'Amministrazione e Operatori, nonché per garantire la gestione tempestiva di eventuali criticità che dovessero emergere nell'erogazione dei servizi di noleggio;
- g) **AVVISO Pubblico:** provvedimento con il quale avvio il processo selettivo finalizzato all'individuazione degli operatori interessati a svolgere i servizi di sharing con uno o più dispositivi di micromobilità elettrica nel territorio del Comune di Ragusa.

3. OGGETTO

L'esercizio dei servizi di sharing di veicoli di micromobilità elettrica, oggetto delle presenti linee guida, può essere svolto in concessione nel territorio comunale, previo procedimento competitivo condotto dal Servizio Mobilità Sostenibile del Settore V in coordinamento con il Settore di P.M., affidata, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), ad un **unico operatore**, selezionato sulla base dei criteri indicati da apposito avviso pubblico predisposto secondo gli indirizzi di cui alle presenti linee guida, che il medesimo Servizio pubblicherà a seguito dell'approvazione del presente provvedimento.

La suddetta concessione avrà , per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), **durata non inferiore a 3 (tre) anni e non superiore a 5 (cinque) anni** decorrenti dalla data di affidamento da parte del Servizio Mobilità Sostenibile ed è condizionata al rispetto degli obblighi previsti dalle presenti linee guida nonché delle condizioni indicate nel suddetto avviso pubblico.

La concessione ad effettuare il servizio può essere sospesa prima del termine contrattuale, qualora intervengano modifiche normative o cause di forza maggiore, senza che gli operatori possano avanzare pretese nei confronti dell'Amministrazione.

I servizi di sharing *in oggetto* sono esercitati da operatori privati mediante dispositivi omologati del

tipo non-auto bilanciato (nel caso dei monopattini), nel rispetto di quanto previsto dalle presenti linee Guida.

4. REQUISITI SOGGETTIVI E OGGETTIVI

Ai fini della partecipazione al processo selettivo per ottenere la concessione allo svolgimento dei Servizi di sharing, è necessario il possesso, da parte degli Operatori, dei requisiti di seguito elencati:

- I. essere iscritti presso il registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura territorialmente competente, oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto delle presenti linee Guida; con riferimento a soggetti residenti in altri Stati all'interno della U.E., è sufficiente l'iscrizione alla Camera di Commercio del paese d'origine;
- II. possedere i requisiti necessari per contrattare con la pubblica amministrazione e, quindi, non incorrere in alcuna delle cause di esclusione di cui agli articoli 94-98, D.Lgs.n.36/2023;
- III. aver già operato per almeno 12 mesi, in modo continuativo, in contesti urbani, con un numero maggiore di 50.000 abitanti, a seguito di autorizzazione dell'Amministrazione competente con un minimo di almeno 50 dispositivi in flotta, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), per il periodo minimo sopraindicato.

Il possesso dei suddetti requisiti è oggetto di dichiarazione sostitutiva ex D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., resa dal legale rappresentante pro tempore del soggetto operatore, anche eventualmente nelle forme del DGUE.

Nell'esercizio dei servizi di sharing, gli Operatori impiegano esclusivamente dispositivi omologati e dotati dei requisiti prescritti all'art. 2, comma 3 del Decreto (c.d. monopattini), ed espressamente richiamati dalla Legge 27 dicembre 2019 n.160 (come modificata dalla Legge 28 febbraio 2020, n. 8), art. 1 comma dal 75 al 75 septies, come modificati dal D.L. n. 121/2021, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 novembre 2021, n. 156, riportanti la marcatura CE prevista dalla Direttiva n. 2006/42/CE, ovvero essere comunque conformi alla normativa vigente al momento della partecipazione alla selezione - **anche in caso di sopravvenienze tecniche e/o normative – e comunque vigenti al momento dell'esercizio dei servizi di sharing.**

In particolare, gli Operatori garantiscono il tempestivo adeguamento, entro due mesi dall'entrata in vigore dei provvedimenti, della propria flotta, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), ai requisiti, anche tecnici, previsti dalla normativa via via vigente per la circolazione dei suindicati dispositivi.

5. CIRCOLAZIONE E SOSTA

In considerazione dell'equiparazione operata dall'art 1, comma 75, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, la circolazione e la sosta dei dispositivi è consentita in analogia alle norme che regolano la circolazione e sosta dei velocipedi, con le specificazioni contenute nella Legge 9 novembre 2021, n. 156.

I mezzi, al fine di poter essere utilizzati in conformità alle presenti Linee Guida, sono dotati di regolatore di velocità, con automatismo di blocco della velocità nel rispetto dei parametri stabiliti dall'art. 2, comma 7, del D.M. n. 229/2019, e comunque dalla normativa vigente nel

periodo di validità della concessione.

Possono essere individuate zone di servizio e di parcheggio anche temporanee (per esempio in occasione di fiere, eventi, concerti, ...) da concordarsi con l'Amministrazione qualora non sia possibile il free floating.

La sosta dei dispositivi, in ogni caso, non deve recare intralcio alla circolazione veicolare e pedonale.

L'Amministrazione, in considerazione di esigenze di sicurezza e decoro pubblico, si riserva di determinare aree all'interno delle quali sono vietati, in via temporanea o permanente, la sosta, il rilascio o il prelievo dei dispositivi, può indicare aree in cui sia inibito anche il semplice transito e, contestualmente, può individuare sul territorio aree di sosta riservate in cui consentire lo stazionamento dei dispositivi.

Gli Operatori adeguano tempestivamente le aree operative dei propri servizi assicurando la puntuale informazione alla propria utenza.

I Dispositivi devono essere dotati di sistemi GPS idonei a limitare le aree di esercizio e ad indicare le zone riservate alla sosta. Inoltre, per consentire le attività di controllo da parte degli Organi competenti, i dispositivi, oltre ai loghi del Comune e del brand dell'Operatore (esente dal pagamento dell'imposta di pubblicità), devono essere dotati di apposita targatura metallica, visibile e di dimensione minima 10x10 cm, riportante un codice alfanumerico composto da 2 (due) lettere (fornite dall'Amministrazione per ogni operatore) e un massimo di 4 (quattro) caratteri alfanumerici progressivi (es. A01B), identificativo di ogni mezzo.

La targatura metallica deve inoltre contenere un QR-code riportante il medesimo codice alfanumerico.

Nell'ambito del Tavolo di coordinamento, istituito ai sensi dell'art. 11 delle presenti Linee Guida, possono essere concordate con gli Operatori, sospensioni temporanee del servizio per eccezionali condizioni atmosferiche o esigenze correlate a eventi o manifestazioni di particolare impatto sul territorio.

Ai fini del rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo, gli Operatori sono obbligati a dotarsi di strumenti tecnologici idonei a impedire la chiusura del noleggio nelle aree in cui è inibita la circolazione o la sosta dei dispositivi (che consentano pertanto la continuazione del noleggio con addebito senza soluzione di continuità a carico dell'utente).

Nel caso in cui vengano identificati dispositivi all'interno di aree in cui non è consentita la sosta, è obbligo e responsabilità del gestore provvedere all'attuazione delle misure idonee al rispetto del divieto, provvedendo alla rimozione dei monopattini secondo le prescrizioni previste all'articolo 7 delle presenti Linee Guida, salvo urgenze o inadempienze dell'Operatore per cui interverrà l'Amministrazione mediante rimozione forzata del dispositivo, con imputazione dei costi a carico del gestore.

Previo eventuale pagamento degli oneri vigenti al momento rilascio del previsto permesso, è consentita, la circolazione e l'accesso alle ZTL istituite sul territorio urbano per i mezzi a trazione elettrica o ibrida adibiti alla manutenzione e al ricollocamento dei dispositivi da parte degli operatori.

6. CRITERI SELETTIVI PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI

La procedura selettiva per l'individuazione del soggetto cui affidare la concessione, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), a svolgere i Servizi di sharing mediante i dispositivi tiene conto dei seguenti elementi qualitativi e quantitativi:

- Sistema tariffario pro-utente (abbonamenti, agevolazioni utenti TPL, sconti per spostamenti sistematici e/o categorie di utenti, agevolazioni in particolari zone, ecc.);
- Estensione dell'area operativa lungo le direttrici delle linee del TPL urbano a servizio dell'ultimo miglio dal nodo di fermata;
- Sistema di manutenzione, controllo e redistribuzione della flotta;
- Procedure di contatto con la clientela;
- Certificazioni di qualità;
- Caratteristiche e sicurezza del mezzo {oltre il minimo inderogabile previsto dalla normativa);
- Sostenibilità ambientale e formazione.

Con la procedura selettiva è determinata una graduatoria di merito, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), che avrà validità per tutta la durata della concessione. L' Operatore collocatosi nella prima posizione della graduatoria è rilasciata la concessione ad esercire i servizi di sharing , per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), sul territorio; la graduatoria stessa può essere soggetta a scorrimento in caso di revoca e/o rinuncia della concessione da parte dell'Operatore selezionato.

Il servizio è avviato immediatamente e, comunque, entro massimo 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dal rilascio della concessione.

Il Disciplinare e l'Avviso pubblico, potranno prevedere eventuali ulteriori disposizioni anche di attuazione rispetto a quelle presenti nelle Linee Guida.

7. STANDARD MINIMI DI SERVIZIO

Gli standard minimi di servizio sono i seguenti:

- a) servizio disponibile all'utilizzo secondo lo schema **a flusso libero**, senza alcuna limitazione minima né in termini temporali né in termini di distanza, con la possibilità di rilasciare il dispositivo in un punto diverso da quello di prelievo, con orario continuativo tutti i giorni dell'anno 24 h su 24 h (l'Amministrazione riserva eventualmente di ridurre l'orario a proprio insindacabile giudizio);
- b) (ri)collocamento continuo, manutenzione e mantenimento in efficienza di un numero minimo di **200 dispositivi, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), fino ad un massimo complessivo di 400 dispositivi sull'intero territorio**; l'Amministrazione si riserva di aumentare il numero massimo di mezzi a proprio insindacabile giudizio nel corso del periodo di vigenza delle presenti Linee Guida, comunque fino al massimo di **500 dispositivi, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto)**; i dispositivi devono essere di proprietà del gestore o in locazione o, comunque , nella piena disponibilità dell'Operatore con

manleva – per eventuali diritti vantati da terzi in favore del Comune o soggetti da questa incaricati;

- c) Il servizio deve essere garantito con un numero di dispositivi disponibili per l'utenza (compresi quelli in corso di noleggio) pari a non meno del 90% della flotta autorizzata, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), nei mesi da aprile a ottobre, e pari a non meno del 70% da novembre a marzo;
- d) l'Operatore assicura, anche attraverso la previsione di specifiche penali contrattuali nei rapporti con il cliente, lo svolgimento dei Servizi di sharing nel rispetto della sicurezza stradale, dell'ordine pubblico e del decoro urbano; inoltre la distanza minima del dispiegamento dei dispositivi, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), non deve essere inferiore a 50 (cinquanta) metri;
- e) l'area operativa di servizio non può essere inferiore alle zone individuate con le planimetrie approvate ed allegate all'atto giuntale n. 616/21 del 30/11/2021
- f) ai fini di limitare il numero di dispositivi nelle zone urbane centrali, si determinano i seguenti limiti di densità areale, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto):
- nell'area della ZTL di Ibla il numero massimo dei dispositivi autorizzati è pari a 60;
 - Nell' area della ZTL di Marina di RG il numero massimo di dispositivi autorizzati è pari a 140 ;
- Il numero dei dispositivi consentito nelle aree indicate, può essere variato a insindacabile giudizio dell'Amministrazione mantenendo gli attuali valori di soglia nelle aree indicate, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), potranno anche essere ridefinite le porzioni areali su cui rispettare specifici valori di soglia nei limiti previsti per l'area di riferimento;
- g) gli Operatori, per l'intero arco temporale di erogazione dei Servizi di sharing, garantiscono la disponibilità di una base logistica sul territorio della Città di Ragusa ed indicano al Servizio Mobilità Sostenibile ed al Comando di Polizia Locale il nominativo di un Responsabile operativo assicurandone il costante collegamento - tutti i giorni 24 ore su 24 - con il Servizio stesso e con le strutture di supporto da quest'ultimo individuate, oltre che con il Comando di Polizia Locale;
- h) l'Operatore assicura un servizio di call center attivo lungo tutto il periodo di erogazione del servizio, tutti i giorni 24 ore su 24, con la possibilità degli utenti di contattare un operatore di supporto, con uso corrente della lingua italiana ed almeno della lingua inglese, attraverso le seguenti modalità: numero telefonico, mail e app del gestore;
- i) il sistema di gestione del Servizio di sharing deve essere completamente automatizzato per l'utente, tramite una apposita applicazione per smartphone, che visualizza i monopattini disponibili, prenotarli, sbloccarli a inizio utilizzo e bloccarli al termine con obbligo di effettuazione della fotografia del sito di parcheggio, effettuare il pagamento, segnalare guasti e malfunzionamenti, contattare l'operatore;
- j) il servizio fornisce la più ampia possibilità di utilizzo del monopattino con una tariffazione flessibile; diverse modulazioni tariffarie possono essere indicate dall'Operatore in base a criteri di incentivazione o disincentivazione del servizio o ad altri criteri particolari (ad esempio in fase di avvio del servizio, convenzioni, abbonamenti per particolari categorie di clienti, integrazioni tariffarie con TPL o altri servizi di mobilità, ecc.).

- k) il servizio è aperto esclusivamente all'utenza maggiorenne in possesso dei requisiti previsti dalla legge, senza nessun elemento di esclusione (fatte salve le norme disciplinari in relazione ai Regolamenti forniti all'atto di iscrizione al servizio) e l'iscrizione si effettua con documento di identità (preferibile identità digitale CIE -SPID);
- l) il servizio è espletato in conformità alle norme in materia di protezione dei dati personali vigenti {GDPR 679/2016 e per quanta ancora in vigore D.lgs. 196/2003};
- m) è garantito per tutto il periodo un servizio di reperibilità per la risoluzione entro 6 ore dalla segnalazione di disservizi, abbandono o posteggio irregolare dei dispositivi; in caso di urgenza e necessità di rimozione, l'Amministrazione procederà imputando i costi a carico dell'Operatore; per situazioni particolari, manifestazioni, necessità di ordine pubblico, su richiesta dell'Amministrazione che potrà pervenire anche con un anticipo minima di 24 ore, il gestore dovrà recuperare e spostare in altro luogo i monopattini posizionati nell'area interessata, con oneri a proprio carico anche con riguardo alle informazioni all'utenza;
- n) ogni Operatore attiva, a propria cura e spese, un'adeguata azione di informazione e comunicazione nei confronti degli utenti circa le regole di utilizzo, fra le quali quelle relative al rispetto del Codice della Strada, alla sicurezza stradale, alla velocità, alle modalità consentite di transito e sosta, alle regole di utilizzo previste dalle presenti Linee Guida e nel contratto di servizio;
- o) l'Operatore garantisce che la ricarica delle batterie dei dispositivi impiegati nelle proprie flotte avvenga nel totale rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile e a proprio carico e responsabilità;
- p) l'Operatore mette a disposizione del Comune di Ragusa dati dinamici, in tempo reale, relativi allo stato di utilizzo e ubicazione dei Dispositivi in servizio; contestualmente dovranno essere condivise le APP per lo sblocco e l'utilizzo dei Dispositivi nonché le chiavi informatiche per accedere al portale di pagamento in ottica servizi Maas e, nello specifico, per ottemperare ai requisiti di compatibilità con la Piattaforma di monitoraggio e bigliettazione elettronica "Sismart" dell'Ente e/o del progetto nazionale "Maas for Italy"; la specifica tecnica dei canali informatici da attivare sarà esplicitata in occasione dell'Avviso pubblico;
- q) l'Operatore mette a disposizione altresì i dati sul servizio a consuntivo in forma anonima, con la finalità di consentire al Comune di Ragusa di disporre di analisi statistiche sull'effettivo utilizzo dei servizi; la specifica tecnica sulle modalità e le tempistiche è oggetto dell'Avviso pubblico;
- r) l'Operatore, al termine di ogni semestre dalla data di attivazione del servizio, effettua un'indagine di "soddisfazione del cliente" - c.d. Customer Satisfaction, nella modalità indicata al successivo punto 8;
- s) l'Operatore è obbligato a sottoscrivere per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), polizza di responsabilità civile verso terzi, oltre che di responsabilità civile del conducente per danni a persone o a case legati allo svolgimento del servizio, nonché per i danni subiti dagli utilizzatori del servizio, per un massimale di € 3.000.000,00 per ogni sinistro, oltre a furto e incendio; in ogni caso, l'Operatore si impegna a manlevare l'Amministrazione, anche in sede giudiziale, da ogni eventuale danno, a case o persone, correlato all'esecuzione del servizio, ivi compresi i danni eventualmente arrecati durante l'occupazione di suolo pubblico, ovvero a risarcire l'Amministrazione in caso di danni ai beni pubblici, di danno all'immagine, nonché nell'ipotesi di mancato rispetto del decoro

urbano e dell'ordine pubblico;

- t) l'Operatore è tenuto a sospendere momentaneamente il servizio (inibendone l'uso) al verificarsi di situazioni che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza degli utenti (es. condizioni meteo avverse) e/o di terzi, dandone tempestiva comunicazione all'Amministrazione, e agli utenti; l'Amministrazione si riserva la facoltà di sospendere il servizio, a proprio insindacabile giudizio, in caso di eventi socio-politici (quali scioperi, tumulti, atti di sabotaggio, ecc...) che possano compromettere, anche solo parzialmente, la sicurezza della circolazione o degli utenti del servizio, senza che tale facoltà possa comportare oneri a carico del Comune. La sospensione momentanea del servizio per qualunque causa non fa venir meno l'obbligo di corresponsione del contributo da parte dell'Operatore;
- u) l'Operatore, al fine di consentire la tempestiva individuazione di coloro che si siano resi responsabili della commissione di illeciti o di reati, si impegna a trasmettere alle Forze di Polizia e alla Polizia Locale i dati anagrafici completi degli utilizzatori del servizio nonché il tracciato GPS del viaggio, entro 24 ore dalla richiesta;
- v) il concessionario versa un canone autorizzatorio mensile, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), variabile secondo quanto previsto ai successivi punti x) e y), di importo minimo pari ad Euro 1,00 per ogni Dispositivo, per l'utilizzo del suolo comunale e dei servizi comunali tra i quali anche quelli manutentivi delle aree pubbliche e di quanto necessario per consentire all'Amministrazione le attività di monitoraggio e controllo del servizio; il pagamento del contributo mensile avviene entro il giorno 20 di ogni mensilità di servizio;
- w) per il primo mese di servizio il canone autorizzatorio è pari, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), ad Euro 1,00 per ogni dispositivo; per le successive mensilità, in relazione alle modalità di esercizio svolto da ciascun Operatore, il canone autorizzatorio resterà invariato o potrà subire un aumento secondo la casistica definita al punto successivo;
- x) ogni Operatore dovrà rispettare, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), i limiti massimi e minimi di flotta nonché la densità areale descritti nei punti precedenti; la rilevazione dello stato dei mezzi sul territorio verrà condotta con continuità in maniera automatica tramite piattaforma "Sismart" e il mancato rispetto delle soglie nelle rilevazioni orarie giornaliere comprese negli intervalli 00:00-2:00 e 6.00-23.59, determinerà quanto segue:
- mancato rispetto delle soglie fino a 5 rilevazioni su 20, nessuna penalizzazione;
 - mancato rispetto delle soglie in 6 e fino a 10 rilevazioni, penalizzazione in aumento del canone autorizzatorio pari al 1% nel mese successivo;
 - mancato rispetto delle soglie in 11 e fino a 15 rilevazioni, penalizzazione in aumento del canone autorizzatorio pari al 3% nel mese successivo;
 - mancato rispetto delle soglie in 16 e fino a 20 rilevazioni, penalizzazione in aumento del canone autorizzatorio pari al 5% nel mese successivo.

La somma delle percentuali riscontrate nelle singole giornate mensili determina l'incremento del canone autorizzatorio nel mese successivo, considerando base di calcolo Euro 1,00 per singolo mezzo. L'Amministrazione definisce, sulla base delle risultanze della rilevazione automatica, il canone autorizzatorio mensile da versare per singolo mezzo e singolo operatore entro il giorno 10 del mese di riferimento.

Al secondo mese consecutivo o al terzo non consecutivo in cui il calcolo del canone

autorizzatorio per un singolo mezzo supera il valore nominale di Euro 2,50, l'Amministrazione sospende la concessione allo svolgimento del servizio per 7 (sette) giorni consecutivi.

Qualora dopo la prima sospensione si registri un ulteriore mese con canone autorizzatorio superiore a Euro 2,50 per singolo mezzo, l'Amministrazione sospende il servizio per un periodo di 30 giorni consecutivi;

Qualora dopo la seconda sospensione si rilevi un ulteriore mese con canone autorizzatorio superiore a Euro 2,50 per singolo mezzo, l'Amministrazione revoca definitivamente la concessione a svolgere il servizio, con possibilità di scorrimento della graduatoria formatasi con l'Avviso pubblico.

8. CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine periodica di Customer Satisfaction, prevista al precedente art. 7 punto s), deve obbligatoriamente comprendere i seguenti indicatori:

- a) efficienza del servizio;
- b) affidabilità del servizio;
- c) stato di pulizia e manutenzione dei Dispositivi;
- d) facilità di reperimento dei Dispositivi sul territorio;
- e) facilità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- f) facilità di acquisto/pagamento del servizio;
- g) chiarezza delle tariffe di utilizzo del servizio;
- h) convenienza dei prezzi;
- i) informazioni all'utenza anche in riferimento agli ambiti di circolazione ammessi e alle regole di condotta imposte (tipologia, tempestività e chiarezza);
- j) percezione del rispetto dell'ambiente;
- k) facilità di comunicazione con l'azienda (call center, invio suggerimenti, reclami, ecc.);
- l) giudizio nel suo complesso;
- m) aree di miglioramento del servizio;
- n) motivazione e frequenza nell'utilizzo del servizio;
- o) uso dell'auto di proprietà in particolare: abitudini connesse all'uso, disponibilità, convenienza, etc.;
- p) intenzioni e decisioni intraprese in merito alla/e auto di proprietà (vendita di una o più auto del nucleo familiare, acquisto rimandato, etc.);
- q) uso degli altri servizi di mobilità (trasporto pubblico, taxi, altri servizi di sharing mobility);
- r) propensione all'intermodalità e alla multimodalità;
- s) analisi delle modalità utilizzate precedentemente all'uso dei servizi di sharing mobility.

il questionario definitivo, da sottoporre in modalità digitale all'utenza, e la struttura dei report da restituire, sono approvati dal Servizio Mobilità sostenibile.

I risultati dell'indagine devono essere consegnati in formato elettronico al Servizio Mobilità Sostenibile - attraverso una relazione in formato .pdf editabile, insieme al database contenente tutte le risposte degli intervistati.

9. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CONCESSIONE

Oltre ai provvedimenti previsti al punto x) dell'art. 7, sono previste le ipotesi di sospensione della concessione al servizio nonché della relativa autorizzazione all'accesso nelle aree alle ZTL per i veicoli utilizzati per la manutenzione ed il ricollocamento, nei casi, di seguito indicati, in cui:

- a) l'Operatore interrompa il flusso dati attivato con l'Amministrazione, salvo comprovata causa di forza maggiore, o non rispetti le scadenze previste per l'invio periodico dei dati;
- b) l'Operatore non invii i risultati dell'indagine periodica di Customer Satisfaction entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza del relativo termine;
- c) l'Operatore non rispetti il limite delle 6 ore di intervento a valle di una segnalazione dell'Amministrazione;
- d) l'Operatore non avvii il servizio entro il termine prestabilito;
- e) vengano riscontrate gravi criticità connesse alla circolazione e alla sosta dei dispositivi impiegati nel servizio, con particolare riferimento alle violazioni del Codice della Strada;
- f) vengano riscontrate difformità sulla flotta controllata: qualora attraverso verifiche effettuate dall'amministrazione, secondo le metodologie ritenute più opportune, vengano ravvisati disservizi su almeno il 10% della flotta controllata o venga ritrovato uno o più dispositivi il cui identificativo non risulta comunicato all'Amministrazione;
- g) non venga rispettato reiteratamente il limite minimo per il dislocamento dei dispositivi e/o venga superato il limite di gruppi di 5 unità.

L'Amministrazione, nei suddetti casi, e comunque laddove rilevi una grave infrazione degli obblighi previsti, procede:

- alla prima infrazione, a sospendere la concessione allo svolgimento del servizio fino a 7 giorni;
- alla seconda infrazione, a sospendere la concessione allo svolgimento del servizio fino a 30 giorni.

Le ipotesi di sospensione sopra individuate potranno concretizzarsi soltanto previa diffida dell'Amministrazione all'Operatore, contenente i motivi connessi all'eventuale adozione della medesima sospensione. Entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della diffida, l'Operatore ha il diritto di presentare per iscritto le proprie osservazioni, corredate da documenti. Qualora l'Operatore abbia presentato osservazioni, del loro eventuale mancato accoglimento l'Amministrazione provvedimento finale di sospensione è tenuta a dare ragione nella motivazione del provvedimento finale di sospensione.

L'Amministrazione, oltre a quanto previsto al punto x) dell'articolo 7, provvederà a dichiarare la

revoca della concessione al servizio, previo espletamento dell'iter procedimentale appena indicato:

- a) in caso di insussistenza, anche sopravvenuta, di uno dei requisiti di esercizio previsti dalle presenti Linee Guida;
- b) qualora l'Operatore non applichi al servizio le migliorie proposte in fase di procedura selettiva;
- c) in occasione di un terzo richiamo per violazione anche solo di uno delle ipotesi di cui ai punti a), b), c), e), f) e g) del presente punto 9;
- d) qualora venga meno la copertura assicurativa di cui all'articolo 7 delle presenti Linee guida ovvero la garanzia di cui al successivo articolo 10.

Si procederà, altresì, con la revoca della concessione nei seguenti casi:

- e) per cessione e/o trasferimento a terzi della concessione, salvo i casi consentiti ed inerenti operazioni societarie straordinarie;
- f) per sospensione attività per più di 10 giorni;
- g) per estinzione della persona giuridica, ovvero morte della persona fisica, autorizzata;
- h) per rinuncia del soggetto autorizzato.

In caso di revoca della concessione nei confronti di un Operatore, si dà corso allo scorrimento della graduatoria di merito formata all'esito della procedura selettiva.

In ogni caso di sospensione della concessione è comunque dovuto il contributo mensile per ogni Dispositivo oggetto della concessione.

10. GARANZIE DEGLI OPERATORI

A garanzia del ristoro di danni o spese derivanti dal mancato rispetto delle presenti Linee Guida, nonché dall'eventuale necessità, per il Comune, di procedere alla rimozione dei dispositivi in danno degli Operatori, questi ultimi - ai fini del rilascio della concessione - forniscono garanzie, bancarie o assicurative, a prima richiesta, e con le ulteriori caratteristiche definite nell'Avviso pubblico, di importo non inferiore, per ciascuna tipologia di veicoli in oggetto (lotto), a 20 (venti) euro per ciascun Dispositivo facente parte della propria flotta.

Nell'ipotesi di eventuali incrementi della flotta, le suddette garanzie sono adeguate e integrate in caso di parziale escussione. Il rilascio della concessione all'esercizio dei servizi sharing non comporta l'assunzione, in capo all'Amministrazione di alcuna responsabilità civile verso terzi che rimane in capo al singolo operatore autorizzato, il quale presterà il servizio con autonoma organizzazione dei mezzi e di persone.

La garanzia è escussa, altresì, in caso di revoca della concessione.

11. TAVOLO DI COORDINAMENTO

Entro 30 giorni dall'avvio dei Servizi, e successivamente su base trimestrale, è convocato dal Servizio Mobilità Sostenibile un tavolo di coordinamento e monitoraggio dei Servizi di sharing oggetto delle presenti Linee Guida.

Al suddetto tavolo di coordinamento partecipa il Concessionario, il RUP ed i Dirigenti dei Settori comunali interessati, o soggetti da questi incaricati, nonché rappresentanti della Polizia Locale.

Il tavolo svolge esclusivamente funzione consultiva.